

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

FACULTAD DE FILOLOGÍA

Departamento de Lengua Española



**EL CONFLICTO DISCURSIVO EN
INTERACCIONES COMUNICATIVAS
MULTICULTURALES**

Tesis de Doctorado

Ana Jeaneth Alavia Arteaga

Director: Julio Borrego Nieto

2012

Dedicado a:

**Mi padre y mi madre,
Mis queridos hermanos,
Mis adorables sobrinas y sobrinos,
A todo inmigrante en general,
Latinoamericano en particular
y boliviano en especial.**

Agradecimientos

Al Dr. Julio Borrego Nieto por haber depositado su confianza en mí, por su ayuda y dedicación en la supervisión de la tesis, le agradezco profundamente por su tiempo y paciencia en la revisión y corrección de la tesis, por su paciencia al confrontarse con conflictos discursivos mismos por mi estilo de redacción.

A cada uno de los informantes que hicieron posible realizar este trabajo, por haber compartido sus alegrías y tristezas como inmigrantes, sus anécdotas con las que me hicieron reír y su contribución a la investigación.

A la Universidad Autónoma Tomás Frías de Potosí por haberme acogido en la docencia que me permitió realizar el curso de doctorado. A las autoridades de la Universidad Autónoma Tomás Frías que supieron valorar y apoyar mi decisión de alcanzar mayor capacitación.

El dicho “no hay mal que por bien no venga” ha sido un impulso para seguir adelante y no desfallecer en los momentos más difíciles y críticos.

ÍNDICE

I. Resumen	1
II. Presentación	1
III. La elección del objeto de estudio	4
IV. Informantes principales y secundarios	6
V. Contenido de la tesis	7

PRIMERA PARTE LOS FUNDAMENTOS TEÓRICOS

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES GENERALES “YO PENSÉ QUE...”

1.1 INTRODUCCIÓN	13
1.2 OBJETIVOS E HIPÓTESIS	14
1.3 CONCEPTOS BÁSICOS	15
1.3.1 El discurso en la comunicación	16
1.3.2 Conflicto discursivo	20
1.3.3 Variación lingüística	23
1.3.4 El registro	25
1.3.4.1 El registro coloquial	28
1.3.4.2 La conversación coloquial	31
1.3.5 El contexto y situación	33
1.3.5.1 Clasificación del contexto	37
1.3.5.2 La situación	41
1.3.6 Conciencia lingüística y sociolingüística	43
1.3.7 Actitudes y creencias	46
1.3.8 La acomodación	51

CAPÍTULO 2

LA ORALIDAD EN LA CONVERSACIÓN

2.1 LA ORALIDAD	57
2.2 COMPONENTES DEL LENGUAJE ORAL	61
2.2.1 Palabras	63
2.2.2 Paralingüística	67

2.2.3	Kinésica	69
2.2.4	El silencio	71
2.3	LA CONVERSACIÓN	74
2.3.1	Características de la conversación	75
2.3.2	Modelos de análisis de la conversación	79
2.4	LA INTERACCIÓN	85
2.4.1	La competencia interactiva	85
2.4.2	El lenguaje no verbal en la interacción	87
2.4.3	La comunidad de habla en la interacción	88
2.5	INTERACCIONES MULTICULTURALES	90
2.5.1	La coherencia en interacciones multiculturales	95

CAPÍTULO 3

LOS PROCESOS Y HABILIDADES EN LA INTERACCIÓN

3.1	PRODUCCIÓN Y COMPRENSIÓN ORALES	105
3.1.1	Representaciones mentales	111
3.1.2	Inferencia e interpretación discursivas	115
3.1.3	Causantes de los conflictos discursivos	121
3.2	HABILIDADES EN LA INTERACCIÓN	126
3.2.1	Competencia comunicativa	126
3.2.2	La intencionalidad del hablante	130
3.2.3	Estrategias comunicativas	133
3.2.3.1	Caracterización	133
3.2.3.1	Estrategias en la resolución de conflictos	134
3.3	REDES SOCIALES	136
3.3.1	Estructura de la red	138
3.3.2	Red social y lenguaje	140

SEGUNDA PARTE EL ANÁLISIS

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	A MODO DE RESUMEN INTRODUCTORIO	147
4.2	PANORAMA DE LA INMIGRACIÓN BOLIVIANA	147

4.3	CORPUS	151
4.3.1	Informantes	151
4.3.2	Recolección de datos	154
4.3.2.1	Entrevistas de experiencias de vida	154
4.3.2.2	El cuestionario	158
4.4	EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE DATOS	161

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS DISCURSIVO

5.1	DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO DISCURSIVO	166
5.1.1	Boliviano frente a español	166
5.1.2	Español frente a boliviano	168
5.1.3	Entre bolivianos	169
5.2	LA INTERPRETACIÓN DE LOS CONTENIDOS LINGÜÍSTICOS: COMPONENTES LINGÜÍSTICOS DEL CONFLICTO	170
5.2.1	Polisemia intercultural	170
5.2.1.1	También los verbos: los casos de <i>cancelar</i> y <i>fregar</i>	171
5.2.1.2	Evoluciones divergentes: el caso de <i>deportivo</i> / <i>deportivas</i>	172
5.2.1.3	La fonética colabora con el conflicto: el caso de <i>roza</i> / <i>rosa</i>	172
5.2.2	La creación e interpretación de las locuciones	173
5.2.3	Lista de términos y expresiones susceptibles de crear conflicto	174
5.3	LOS USOS DISCURSIVOS	178
5.3.1	El uso de apelativos valorativos	178
5.3.2	Las partículas discursivas	180
5.4	EL ESTILO CONVERSACIONAL	181
5.4.1	Los tacos y expresiones malsonantes	181
5.4.2	Las señales paralingüísticas	182
5.4.2.1	El tono	182
5.4.2.2	La kinésica	185
5.5	ESTRATEGIAS DE CAPTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS....	185
5.5.1	Después de pedir una acción, el receptor ejecuta otra distinta lo que significa que el receptor no tenía en mente lo mismo que el emisor	186
5.5.2	Existe primero la acción, pero la consciencia del conflicto, con la reacción consiguiente, se produce en un momento posterior	187
5.5.3	El conflicto no se manifiesta en una interpretación distinta sino en una falta de comprensión	189
5.6	EL CONFLICTO DISCURSIVO Y LAS TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN	192
5.6.1	La teoría de la cortesía	193

5.6.2	Teoría de los actos de habla	194
5.6.3	La teoría de la relevancia	195
5.7	EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE CONFLICTO	196

CAPÍTULO 6

LA SITUACIÓN SOCIOLINGÜÍSTICA Y EL PROCESO DE ACOMODACIÓN

6.1	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL HABLA BOLIVIANA.....	203
6.1.1	Antecedentes generales	204
6.1.2	Panorama nacional	205
6.2	LA ACOMODACIÓN EN INTERACCIONES COMUNICATIVAS.....	212
6.2.1	Interlocutores más habituales	214
6.2.2	Contexto y cambio de estilo en proceso de acomodación	216
6.2.3	Evaluación subjetiva	238
6.2.3.1	Percepción de la variedad española	239
6.2.3.2	Percepción de la variedad propia	259
6.2.3.3	Estereotipos léxicos	265
	CONCLUSIONES	279
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	285
	ANEXOS	299

PRESENTACIÓN

EL CONFLICTO DISCURSIVO EN INTERACCIONES COMUNICATIVAS MULTICULTURALES

I. RESUMEN

El presente trabajo tiene como tema de estudio el conflicto discursivo surgido en situaciones de interacción comunicativa entre interlocutores pertenecientes a distintas culturas, pero usuarios de la misma lengua. Los objetivos se orientan hacia la descripción de elementos lingüísticos, paralingüísticos y discursivos que provocan estos conflictos, el proceso de interpretación y el comportamiento de la lengua en el proceso de acomodación de los usuarios. Los resultados muestran que la diferencia de significados y valores atribuidos a ciertos elementos de la lengua por las diferentes culturas confluyen en el conflicto. En el proceso de acomodación, el factor principal de convergencia con el estilo español es la necesidad de entendimiento más que la integración, puesto que la tendencia es a mantener el estilo de origen.

II. PRESENTACIÓN

En este trabajo hemos querido volcar nuestra inquietud investigadora en un tema que está presente en toda intervención comunicativa pero que es imperceptible en la mayoría de sus manifestaciones. Nos percatamos de su existencia cuando las consecuencias afectan nuestros sentimientos, acciones o reacciones en relación a nuestro semejante; son los conflictos discursivos o comunicativos. Esto se debe a que, inconscientemente, existe una desvinculación entre el hablante y su manifestación lingüística, lo cual es imprescindible en la comunicación y necesario e importante en las relaciones sociales. Esta desvinculación tiene consecuencias en el entendimiento no apropiado de las interacciones, algunas, insignificantes, otras con importante repercusión en la vida de los usuarios.

Si la percepción de cada intervención expresada pudiera verse de manera objetiva, no resultaría raro que la de nuestro interlocutor tuviera cierto grado de diferencia con la nuestra. Al ser la percepción de la intervención subjetiva y efímera, la suposición de ser la

misma que la de nuestro interlocutor prevalece en cada momento. Suponemos que todo lo expresado ha sido interpretado tal como habíamos planteado sin asegurarnos de que realmente fue así. A pesar de ello, continuamos con la interacción. Generalmente no ocurre nada con los usuarios que han adquirido la lengua en el mismo entorno, con los mismos valores sociales; pero en caso de haber diferencias en los antecedentes culturales, habrá que evitar las suposiciones en lo posible.

Desde la perspectiva de la comunicación, se hace preciso distinguir entre comunicación lingüística y comunicación social. La primera se ha concebido como un proceso inteligible; por ello se supone que, entre interlocutores de la misma lengua y prescindiendo del origen, no existen problemas en la comunicación puesto que se utiliza el mismo sistema de comunicación. La segunda se ha concebido como creadora de significados e instrumento útil para las relaciones sociales, pues se tiene en cuenta al usuario. Es en esta perspectiva en la que enmarcaremos nuestro tema.

Vistas así las cosas, la pregunta es: ¿hasta qué grado es inteligible la comunicación social?, ¿cuánta implicación tiene la cultura, la relación entre los hablantes, el medio y la situación de uso? Siendo más específicos, ¿repercuten las características personales y cognitivas de los usuarios? Este proceso es complicado, puesto que los factores envueltos en él son a la vez complejos y están interrelacionados; asimismo, es necesario tener en cuenta tanto el nivel social como individual. Las cosas se complican aún más si hacemos referencia a la diferencia entre pensamiento individual y social.

Tomemos como ejemplo la relación de los seres humanos en el plano psicológico. El campo es amplio “empezando por la cuestión de un individuo social, es decir, un individuo humano formado en sociedad, cada uno de cuyos pasos, tanto en lo que respecta a la acción como al pensamiento, es a la vez individual y social; pasando por el problema de la realidad como sujeto de cognición y comunicación mediante el signo como intermediario en ese proceso; hasta el problema de la interpretación del proceso de la comprensión y la comunicación en psicología individual y social. Se advertirá que aquí tocamos problemas extremadamente complicados que, además, están inseparablemente conectados entre sí” (Schaff 1966:270-271). En todos los procesos que implican la comunicación se

interrelacionan factores tanto externos como internos, sociales como individuales, lingüísticos como extralingüísticos, de manera que en una intervención se enfrentan dos o más usuarios que no coinciden en todos estos aspectos.

Si tenemos en cuenta un antecedente del usuario, por ejemplo la cultura, también surgen complicaciones. Lapesa (1977:229), después de señalar varios puntos referentes a la lengua española y sus transformaciones, señala que “esta lengua en evolución activa se enfrenta con los problemas que las exigencias de la vida y la cultura plantean hoy”. Actualmente tales problemas se complican debido a los procesos de migración, que hacen que las interacciones tengan carácter multicultural, con una enorme variedad de diferencias no solo a nivel léxico sino también semántico y pragmático.

La diversidad de estas diferencias enriquece a los que intervienen en este proceso, a usuarios españoles, con el conocimiento de los usos hispanoamericanos, y a usuarios hispanoamericanos al conocer la variedad española¹. Estos últimos comparten con sus familias en el lugar de origen y añaden a su repertorio lingüístico nuevos significados y valores. La ventaja del intercambio multicultural es que se toma conciencia de estas diferencias y se estrechan las distancias lingüísticas, pues los inmigrantes son portadores de las nuevas adquisiciones cuando retornan a su lugar de origen. Para llegar hasta este resultado se ha tenido que atravesar por distintos procesos, entre ellos, los conflictos originados por las diferencias mismas. De modo que, aunque la interacción multicultural tiene ventajas, también tiene inconvenientes (por más que nos puedan resultar “interesantes”), como son los conflictos discursivos o las distintas formas de interpretar el mismo término y sus posibles consecuencias.

Al convertir estos procesos en nuestro tema de estudio, nos hemos preguntado sobre su funcionamiento, su dinámica, su diversidad en el uso, las estructuras más sensibles a estos cambios, el mecanismo de interpretación, sus comportamientos y sus resultados en la

¹ El proceso que ejecuta el receptor frente a una situación diferente a su contexto “puede tener tres tipos básicos de efectos: la adición de nuevas representaciones que antes no poseía (es decir, la incorporación de información nueva), la modificación de algunas de sus representaciones (por ejemplo, reforzando o debilitando ideas que ya tenía antes), y la eliminación de algunas representaciones (las que resultan ser falsas o equivocadas)” (Escandell 2005:67). Que se dé un tipo de efecto u otro dependerá de varios factores, entre ellos las actitudes y creencias hacia su variedad y la identidad inmersa en la variedad.

comunicación multicultural. A través de este trabajo hemos tratado de describir y analizar qué factores provocan estos conflictos y en qué estructuras se originan con más facilidad; asimismo cómo se desarrolla el proceso de acomodación de los hablantes hispanoamericanos en general y de Bolivia en particular.

III. LA ELECCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

La idea de estudiar los conflictos discursivos surgió en el momento en que llegué por primera vez a España y ‘percibí’ que no solo la forma de hablar de los españoles era diferente a la nuestra sino que se utilizaba una diversidad de términos desconocidos para nosotros o los mismos términos, pero con significados muy diferentes a los de nuestro conocimiento.

Supuse que, al llegar a un país de habla castellana, no habría demasiados problemas con el idioma y con mayor razón si se trataba de un entorno formal. El tiempo de estadía en España mostró que estaba muy equivocada, a pesar de que tenía conciencia de que habría diferencias. La curiosidad era ¿cuáles eran esas diferencias? ¿En qué situación y cómo se deberían interpretar?; la pregunta constante en cada interacción era ¿realmente estoy entendiendo bien o es que quiso decir otra cosa?, o ¿me habrá entendido lo que le he querido decir?, que persiste hasta el presente, aunque con menos frecuencia. Lo corrobora una experiencia del mes de marzo, mientras redactaba la tesis: en una academia una profesora al explicar por qué no podía ayudarme me dijo: “no quiero hacerte el feo pero no puedo”. Evidentemente, entendí que no lo iba a hacer, no porque no quisiera sino que había razones para ello; sin embargo no sabía exactamente cuál era el significado de “hacer el feo”. Días después, lo supe, pero tuve que averiguar y comprobar el significado tanto con el diccionario² como por el uso, preguntando al menos a tres personas españolas.

En todo este proceso me percaté de que había diferentes nombres para las cosas, de que algunas palabras significaban otra cosa, e incluso, que era lo peor, de que a veces el

² Según el diccionario de la R.A.E. se define de la siguiente manera: “**5.** m. coloq. Desaire manifiesto y grosero. *Le hizo muchos feos.*”. Los usuarios indicaron que se utiliza el término cuando hacen algo que no desean por no hacer sentir mal a los demás, o cuando aceptan una invitación u otro objeto por no hacer desaires. En esos casos aceptan diciendo “que no quieren hacer el feo”.

significado era totalmente contrario. Asimismo noté que había una gran diferencia de valores que conllevan las palabras o expresiones lingüísticas, aun diferencias de uso en el plano paralingüístico. Por ejemplo, me producía confusión el alto tono de voz, que es normal aquí pero no en mi país. Aún tengo problemas para distinguir si entre españoles están discutiendo o sencillamente conversando.

Con el tiempo, también me di cuenta de que no solo había las diferencias a nivel objetivo sino que estas van más allá del contenido denotativo de la palabra y afectan a los valores atribuidos que influyen a nivel subjetivo, plano este especialmente sensible en Latinoamérica. Esta situación crea una inseguridad con respecto a qué palabras o términos realmente son diferentes y cuáles no, es como empezar a ir por un campo con huecos, a ver si no nos caemos en uno de ellos. Para evitar caer en los huecos, era necesario recurrir a estrategias.

Algunas estrategias utilizadas para determinar los significados de los términos son: 1) inferir por el contexto, 2) señalar el referente y 3) cuando no había referente ni contexto, preguntar ¿qué quiere decir? Lo malo es cuando, después de pensar que todo va bien, cae la sorpresa de las consecuencias de un entendimiento no apropiado. Las consecuencias son desde situaciones jocosas hasta sucesos lamentables o juicios de valor positivos o negativos, que pueden llegar hasta el punto de creer que “no sabemos hablar castellano”. Claro, lo obvio: ¿acaso no es la misma lengua? Pues si, pero con una variedad de significados, algunos diferentes o contrarios a los aprendidos, otros desconocidos para cada uno de los interlocutores y, los menos perceptibles, aquellos con distintos valores afectivos.

He aquí un ejemplo, que el informante explica de la siguiente manera:

*“En una oportunidad me pidieron una **maceta** (combo) y le pasé una macetera”
(m/c 20-34 años).*

Mientras no se conozca el significado del término *maceta* como una herramienta, se tropezará con este conflicto. Lo corroboramos al relatar este hecho a un profesor de la Universidad Complutense de origen argentino. Al terminar el relato comentó: “Yo hubiera

hecho lo mismo, le hubiera pasado la macetera”, pues hasta el momento no sabía que *maceta* tenía otro referente.

Como se ha descrito, la variación de la lengua, causa del problema, influye en el proceso de interpretación por parte de cada uno de los usuarios, según el marco referencial aprendido. En la interacción se procede a utilizar la lengua teniendo en cuenta los marcos referenciales de los intervinientes; en caso de que haya coincidencias no surgen conflictos, pero si son distintos o hay diferencias en los marcos, como en los ejemplos mencionados, se crea el conflicto. Para profundizar este planteamiento, se ha procedido a seleccionar un grupo de hablantes y a aplicarles un cuestionario de la forma en que se irá explicando en los apartados pertinentes.

IV. INFORMANTES PRINCIPALES Y SECUNDARIOS

Geográficamente Hispanoamérica y España se encuentran en dos continentes diferentes. En ambos territorios se habla el español, de ahí el nombre de Hispanoamérica aplicado a los países de lengua castellana. En el continente americano se encuentra Bolivia, situada hacia el centro de Sudamérica. Dadas las características multiculturales y plurilingües del país, la lengua ha adquirido una variedad de tonalidades y valores a través del tiempo, algunos influidos por las culturas indígenas y otros dejados por los colonos. Cuando se asocia la lengua con la región, “las variedades regionales de la lengua se desarrollan a medida que surgen normas diferentes de uso en grupos separados por algún tipo de límite geográfico (...) En la medida en que las fronteras geográficas aumentan en fuerza también lo hace, en general, la magnitud de la diferencia entre los hablantes de la ‘misma’ lengua” (Saville-Troike 2005: 87). Actualmente, en esta zona coexisten variedades que, de acuerdo con algunos estudiosos, pueden clasificarse en variedad andina, variedad amazónica y variedad de los llanos. A pesar de existir diferencias entre las variedades lingüísticas, existen valores compartidos a nivel general.

Para nuestro estudio, hemos tomado en cuenta a inmigrantes procedentes de Hispanoamérica y residentes en Madrid, pero los hemos dividido en dos grupos: bolivianos y de otros países. A estos últimos se ha decidido aplicarles los cuestionarios como

referencia para realizar comparaciones en los resultados, pero la parte principal del estudio son los datos obtenidos de los inmigrantes procedentes de Bolivia³. Más abajo se explicará con mayor detalle el procedimiento de selección de los informantes, así como las variables sociales que se han tomado en cuenta por su posible repercusión en el tema estudiado, y que son el sexo o género, la edad y el nivel de estudios.

Nos hubiese gustado realizar recopilaciones de datos verídicos en contextos de uso en la vida cotidiana, pero, dadas las circunstancias físicas y situacionales, no ha sido posible llevarlas a cabo; de la misma manera, el realizar entrevistas grabadas tampoco ha sido posible por la susceptibilidad social de los informantes; sin embargo, nos hemos valido de la técnica de la observación y la experiencia personal y del cuestionario. Se recolectaron los datos con información específica de una situación, un relato de una experiencia de conflicto discursivo experimentado por el informante, preguntas cerradas en su mayoría y cuatro abiertas, lo que nos ha permitido superar algunos inconvenientes como la paradoja del observador y la susceptibilidad de los informantes. Hemos tratado de recolectar el mayor número posible de datos, utilizando incluso más informantes de los previstos. También sobre estos temas se ofrecerán precisiones en el apartado dedicado a metodología.

V. CONTENIDO DE LA TESIS

El contenido total de la tesis se encuentra dividido en dos partes: primera y segunda. La primera parte comprende el marco teórico de la investigación dividido en tres capítulos. Se presenta una recopilación de las teorías y conceptos fundamentales aplicados a la investigación. El objetivo en la primera parte es hacer una descripción del uso del lenguaje en interacciones comunicativas, sus elementos, los procesos ejecutados, las habilidades necesarias, los entornos implicados y los factores tanto objetivos como subjetivos condicionantes. Cada uno de los capítulos lo hemos iniciado con una o dos narraciones que de alguna manera tratan de resumir su contenido.

³ Los estudios realizados en América “han puesto de manifiesto la complejidad existente, tanto en lo que hace a la variación dialectal y sociolingüística actual del español americano como a su evolución histórica y a su relación con las distintas lenguas con las que ha estado en contacto” (Fontanella 1995:268)

En el capítulo uno, tras una introducción, se exponen los objetivos teóricos de la investigación, así como algunos conceptos básicos que guían el tema de estudio, las teorías que lo explican, tales como la etnometodología, la etnografía de la comunicación, la teoría de la acomodación. También se ha considerado aspectos sociolingüísticos que intervienen en el proceso de acomodación de los usuarios, como las actitudes y conciencia lingüística.

En el capítulo dos, partiendo de dos experiencias de conflictos, se desarrollan con mayores detalles algunas características del instrumento utilizado en la interacción, el lenguaje oral, y su medio de manifestación por excelencia, la conversación. Se detallan los rasgos lingüísticos, paralingüísticos y kinésicos que intervienen en la producción de la oralidad. Por otra parte, se hace una descripción de la conversación, los elementos que la componen y que intervienen en su discurrir, y algunos parámetros pertinentes para su análisis. Por último, se describen los elementos que comprende una interacción multicultural.

El capítulo tres, ilustrado con experiencias conflictivas, se enmarca principalmente en los procesos que ejecutan los interlocutores y las habilidades que estos requieren en la intervención comunicativa. Los procesos descritos son la producción y comprensión, haciendo más hincapié en la segunda. En esta se destacan los procesos de inferencia e interpretación, que incluyen los esquemas y representaciones mentales, puesto que estos conceptos nos permitirán encontrar explicaciones de los conflictos discursivos. Por otro lado, se describen los modos de comunicarse donde son esenciales competencias que permiten el éxito en la comunicación en contextos específicos. Puesto que la lengua no se comprende sin las relaciones sociales, se ha añadido un acápite concerniente a las redes sociales.

La segunda parte, que comprende la parte práctica de la investigación, está dividida en tres capítulos. En ella se presenta la parte metodológica de la investigación, la investigación cualitativa y cuantitativa efectuada, las técnicas utilizadas en la recolección, el análisis y clasificación de datos y los resultados obtenidos del análisis discursivo y la situación sociolingüística. El objetivo es mostrar la existencia de conflictos discursivos tanto a nivel estructural como en los niveles paralingüístico y kinésico de la lengua, y su repercusión en el proceso de acomodación de los inmigrantes al nuevo estilo de convivencia.

El capítulo cuatro contiene, además de un panorama general de la inmigración hispanoamericana y, sobre todo, boliviana, una descripción general del corpus, los instrumentos y las técnicas utilizados en el proceso de investigación.

En el capítulo cinco se realiza el análisis cualitativo de las narraciones de conflictos discursivos. Se describen las estructuras inmersas en el conflicto tanto a nivel verbal como no verbal y las estrategias utilizadas en la resolución del mismo.

El capítulo seis trata de describir las características generales del habla boliviana, para ofrecer a continuación los resultados del análisis cuantitativo del proceso de acomodación de los informantes. En este análisis se hace referencia al interlocutor, las situaciones de contexto y otros factores que intervienen en dicho proceso. Asimismo se da un cuadro general de las actitudes y creencias de los informantes. En todo el análisis se realiza una comparación de los resultados de los informantes bolivianos y los del resto de países hispanoamericanos, expresados en gráficas.

Por último se presenta las conclusiones junto a las referencias bibliográficas y anexos.

PRIMERA PARTE

LOS FUNDAMENTOS TEÓRICOS

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES GENERALES

“YO PENSÉ QUE...”

Hemos citado esta frase, “*yo pensé que...*”, por ser la favorita de los informantes al explicar su comportamiento ante un conflicto; además, debido a que estas palabras son indicio de la presencia de un conflicto discursivo, revelan, a la vez, que estos tienen mucho que ver con los procesos mentales de los interlocutores en la comunicación. Es ahí donde está la raíz del conflicto y es ahí donde debemos buscar la solución. Sirva como ejemplo el siguiente testimonio:

“Colada, hacer la colada en Colombia es hacer una sopa dulce y en España es poner la lavadora. Cuando me dijeron ‘voy a hacer una colada’ pensé que iban a hacer la sopa dulce” (f/c, otros países).

1.1 INTRODUCCIÓN

En los estudios de la oralidad del lenguaje, uno de los aspectos que más ha llamado la atención es la conversación. Se ha estudiado desde diferentes perspectivas y se han tenido en cuenta aspectos diversos, desde las características de las conversaciones telefónicas (Sacks 1972), hasta las relaciones de la conversación con el contexto cultural (Gumperz 1982), la etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes 1972, Saville-Troike 1982) o las redes sociales (Milroy 1987). Se ha recurrido a otras ciencias para explicar la conversación entre ellas la antropología, sociología, psicología, etc.

La presente investigación se enmarca en el estudio de la conversación, particularmente en las interacciones comunicativas que surgen entre interlocutores procedentes de distintos antecedentes culturales, sociales y, por qué no decirlo, psicológicos también, lo que da lugar a los conflictos discursivos.

1.2 OBJETIVOS E HIPÓTESIS

De acuerdo con lo dicho, esta investigación se centrará en estudiar los elementos y factores que intervienen en el conflicto discursivo en interacciones comunicativas orales, multiculturales y que ocurren en situaciones de contacto entre inmigrantes de habla castellana de América por un lado y españoles por otro. Los conflictos discursivos son partes constitutivas de la comunicación, en mayor grado si los interlocutores no pertenecen a la misma comunidad lingüística, pero también cuando sí pertenecen. El problema tiene relación con el proceso de interpretación de los hablantes en el momento de la interacción. Las acciones resultantes permiten tomar conciencia de que hubo un conflicto discursivo y, una vez percibido, se recurre, conscientemente o no, a utilizar estrategias para resolverlo.

La hipótesis principal es que en las interacciones comunicativas multiculturales surge el conflicto discursivo principalmente a causa de la diferencia de representaciones mentales presentes en la mente de los usuarios. A ellas se suman las señales emitidas e interpretadas cuyos valores aprendidos no son similares. Se tiene conciencia de esta diferencia después de que se ejecuta una acción o reacción, ya sea en el instante de la interacción o pasado un tiempo del hecho. Las consecuencias pueden ser mediatas o inmediatas. En esta línea, los objetivos planteados son los que se enuncian a continuación.

En primer lugar, nos hemos propuesto analizar el proceso de interpretación en una situación conflictiva efectuado por el interlocutor, y los medios y componentes que intervienen en este proceso. Es de vital importancia comprender que, aunque no se haya tenido éxito en la interacción comunicativa, la situación y los conocimientos previos del usuario influyen en el surgimiento del conflicto.

En segundo lugar, nos hemos propuesto determinar los elementos lingüísticos y paralingüísticos susceptibles de originar los conflictos. Aunque es importante el proceso, existen estructuras que tienen mayor o menor repercusión en la comunicación donde se produce el conflicto. Estas estructuras son diversas, por lo tanto, creemos necesario un análisis pormenorizado. Tal análisis incluye, aparte las clasificaciones pertinentes, una

especie de pequeño diccionario de términos que muestran una variación más o menos perceptible y que, por tanto, interfieren en el proceso de interpretación.

En tercer lugar vamos a analizar, de manera complementaria, el proceso de acomodación de los inmigrantes y su desarrollo, pues parte de este proceso se relaciona con los conflictos discursivos en la medida en que tiende a evitarlos por medio de una comunicación apropiada. En esta parte tomaremos en cuenta tanto las estructuras lingüísticas como los comportamientos los inmigrantes en relación con ellas.

Por último, hemos querido describir las actitudes, creencias, valoración y percepción hacia la variedad española y hacia la de los inmigrantes en el proceso de acomodación y choque de culturas. Es bien sabido que para cualquier cambio es importante la actitud hacia la nueva situación; del mismo modo, a nivel lingüístico, es importante la conciencia lingüística y sociolingüística como parte del proceso comunicativo.

Los procesos estudiados se presentan principalmente en situaciones de comunicación informales, a pesar de que, aunque en menor porcentaje, también pueden darse en situaciones formales. Por otro lado, aunque para la recolección de datos no se pensó en un entorno específico, los allegados corresponden sobre todo a los ámbitos del trabajo o el estudio, siempre en interrelaciones entre un interlocutor nativo y otro inmigrante.

1.3 CONCEPTOS BÁSICOS

En este epígrafe presentaremos los conceptos básicos aplicados al tema que nos atañe y que se han utilizado a lo largo de este trabajo. Puesto que los estudios de la comunicación en general y los de la conversación en particular se han realizado teniendo en cuenta la comunicación exitosa, hemos tratado de adaptar estos conceptos y las teorías que los avalan al tema concreto de los conflictos discursivos, para, de esta manera, analizar el fenómeno.

Los conceptos básicos nos permitirán describir y explicar que es en el discurso donde se originan los conflictos discursivos, producto de la variación lingüística, en particular, en el registro coloquial. El discurso se produce en un contexto; sin embargo, el conflicto

discursivo surge en la situación, donde se entrelazan todos los factores que intervienen en la interacción, entre ellos la conciencia sociolingüística y las actitudes y creencias de los interlocutores. El resultado es la representación mental creada tanto en la interpretación como en la elaboración de una respuesta, representación que puede ser o no similar a la del interlocutor. Veamos cada uno de estos conceptos.

1.3.1 El discurso en la comunicación

El concepto de comunicación ha sufrido cambios desde sus inicios, desde las definiciones clásicas de carácter unitario, hasta aquellas que enfocan uno o más de los elementos que la componen. Unos enfatizan los procesos, otros a los usuarios y los demás los actos comunicativos. La perspectiva que nos interesa es aquella que implique tanto los procesos, como a los usuarios, el contexto y los actos comunicativos reflejados en el uso de la lengua; es decir, el discurso. Vayamos a los detalles.

En la comunicación, yendo solo a lo elemental, se requiere la presencia de dos o más intervinientes, quienes utilizan un medio, el discurso, por el que pueden intercambiar ideas, afectos, emociones, etc. Si partimos de la teoría de la relevancia, la comunicación es un proceso en el que se toma en cuenta dos usuarios; el primero “modifica el entorno físico del otro, de manera que el otro construya una representación semejante a las almacenadas en el primero” (Sperber y Wilson 1994; 11); si enfatizamos la presencia de los usuarios entonces “la comunicación consiste en instalar en la mente de otro lo que yo tengo en la mía” (Cueto 2002:26); y si tenemos en cuenta los actos de comunicación, siguiendo a Urban, podemos clasificarlos en dos tipos: “actos que comunican cierta conducta o estado emocional (comunicación conductista), y actos que comunican cierto conocimiento o estado mental (comunicación inteligible)” (Schaff 1966:128). Sea cualquiera la visión, todas contribuyen a que podamos estudiar los conflictos discursivos. Veamos primero cuál el proceso en situaciones donde no surgen conflictos.

¿De qué manera es posible “instalar en la mente de otro” o “hacer que el otro construya una representación” sea “mental” o “emocional”? En gran parte, a través de la lengua,

considerada como un instrumento de comunicación⁴ o discurso. Charaudeau llega a la conclusión de que “El lenguaje es simultáneamente lo que permite que se establezcan intercambios entre los miembros de un grupo social dado, que se construya la identidad de estos miembros como sujetos hablantes y que, en dichos intercambios, se construya, por medio de la palabra proferida, sentido simbólico puesto que no hay sentido más que en la simbolización” (Charaudeau 2003: 37).

¿Cómo relacionamos el lenguaje con las representaciones mentales? Como señala Charaudeau, a través de la simbolización, pues considera la simbolización como un proceso que consiste en construir sentido a través de un sistema convencional de representación del mundo y que se da como lo real de ese mundo (Charaudeau 2003: 37). A partir de esta relación, haciendo una mención al discurso, añade otros elementos implícitos en el lenguaje; este “remite no solamente a los sistemas de signos internos de una lengua sino también a sistemas de valor de uso de esos signos, a lo que se llama discurso y que da cuenta de la manera como se organiza la circulación de la palabra en una comunidad social para producir sentido. Podemos entonces decir que *la información es una cuestión de discurso*” (Charaudeau 2003: 38). Señala así otro aspecto que implica la comunicación, el contexto y, por tanto, el aspecto social.

Gumperz concluye, por su parte, que para estudiar la comunicación oral, es necesario tener en cuenta la relación de la lengua con el contexto social, pues señala que “to understand the role of language in education and in social processes in general, we need to begin with a closer understanding of how linguistic signs interact with social knowledge in discourse” (Gumperz 1982:29). Cuando hablamos del discurso en la comunicación, nos estamos refiriendo a todos esos aspectos que interactúan, no solo los intervinientes sino también el contexto y la lengua. Beinhauer nos da otra razón de por qué es importante esta interacción: debe tenerse en cuenta, dice, que “la lengua hablada no es desglosable del pueblo que la habla y que la mentalidad de éste –al menos en sus datos fundamentales- nos suministra la

⁴ Martinet, desde la perspectiva del estudio de la lengua como sistema indica que “Una lengua es un instrumento de comunicación con arreglo al cual la experiencia humana se analiza, de modo diferente en cada comunidad, en unidades dotadas de un contenido semántico y de una expresión fónica, los monemas” (Martinet 1991:31) añade que es un instrumento de comunicación doblemente articulado.

clave de su esencia.” (Beinhauer 1985:13). Por esta razón se considera que el discurso es un resultado⁵.

La “esencia” de la riqueza del lenguaje está en las características propias de la comunidad inmersa en la lengua. Estas características conducen a la variación, a las diferencias tanto a nivel estructural como pragmático; por ellas se producen los conflictos discursivos, puesto que un pueblo no es similar al otro y, de la misma manera, la lengua hablada de un lugar, junto a sus diferencias sociales, no es igual a la de otro lugar.

En la lengua se refleja la realidad en la que vivimos prescindiendo del tipo de sociedad que sea, por eso, cada lengua tamiza la realidad de distinta manera: “El mundo no es como es, sino como lo hacemos nosotros a través del lenguaje. Las lenguas gramaticalizan los dominios de experiencia más importantes para la cultura a la que sirven, de modo que los conceptos gramaticalizados pueden considerarse fundamentales, mientras los conceptos sólo asociados con palabras (o “ítems léxicos”, como a veces se dice) lo son menos. La comprensión de unos y otros nos facilita el acceso a las categorías cognitivas. Conste, de todos modos, que las múltiples perspectivas que podemos tener sobre la realidad no son sólo producto de hablar diferentes lenguas con diferentes categorías asociadas a cada una de ellas, sino que son permanentemente accesibles a todos nosotros, de modo que, en cierto sentido, toda comunicación es intercultural” (Romaine 1996; 46).

De la relación entre el lenguaje y la sociedad, y también la cultura, surge el discurso, que es, pues, más complejo y contiene mayor información⁶; por esta razón Siegfried dice que los discursos han evolucionado y atribuye su independencia a los procesos históricos, de modo que añade: “Transmiten más conocimiento del que los sujetos individuales son capaces de percibir. De este modo, si uno quiere identificar el conocimiento de una sociedad (por ejemplo sobre ciertos temas), es preciso reconstruir la historia de su

⁵ “Se considera el discurso como el resultado de un proceso activo (el comportamiento lingüístico comunicativo) que para su análisis exigirá, por lo tanto, que se tomen en consideración las restricciones de la producción y de la recepción textual” (Lomas et alii 1993: 46)

⁶ Brown y Yule al referirse a la función del lenguaje hacen una diferencia entre el aspecto descriptivo y el interactivo. El primero expresa el contenido del mensaje mientras que el segundo se relaciona con la expresión de relaciones sociales y actitudes personales; el discurso es un complejo fenómeno cognitivo y social (Brown y Yule 1993; 20, 332).

evolución o de su génesis” (Siegfried 2003:67). El discurso tiende a ser más complejo, puesto que la información se extiende no solo a aspectos sociales sino también históricos y culturales y, por qué no decirlo, personales.

Al analizar el discurso el objetivo es explicar cómo se usan las formas lingüísticas en la comunicación, puesto que los que se comunican son las personas. Se coloca en el centro del proceso de comunicación al hablante/escritor oyentes/lectores porque el hablante/escritor, a través del manejo de los temas nuevos y las presuposiciones, es el que asigna la estructura de la información y la referencia; por su parte, los oyentes/lectores interpretan y extraen la información. (Brown y Yule 1993; 12, 13). La manera en que se usan las formas lingüísticas o estructuras y los antecedentes sociales o culturales de los hablantes tienen su repercusión en la interpretación, puesto que no solo son meras estructuras sino que están cargadas de valores y afectos o emociones.

Analizar el discurso en la comunicación implica “adentrarse en el entramado de las relaciones sociales, de las identidades y de los conflictos, intentar entender cómo se expresan los diferentes grupos culturales en un momento histórico, con unas características socioculturales determinadas.” (Calsamiglia H. y Tusón A. 2007: 2). Este entramado de relaciones, sean sociales o culturales, es ya muy complejo, pero lo es más cuando en la comunicación intervienen dos actores de diferentes comunidades de habla y se tienen en cuenta los antecedentes no solo sociales y culturales sino también personales⁷. La comunicación entre estos usuarios conlleva consecuencias, y una de ellas es el conflicto discursivo.

⁷ Blom y Gumperz realizaron un estudio del code-switching en Noruega. En su análisis llegaron a la conclusión de que en la comunicación verbal se hace una selección de un rango alternativo de posibilidades aprendidas previamente. Asimismo es importante diferenciar el significado social o no referencial en el estudio de la lengua en la sociedad. Un aspecto que mencionan es que los valores locales en un sistema dual, las diferencias en las circunstancias individuales y la variada situación social en la que se encuentran los hablantes afectan a la interpretación del significado social de los términos que se emplean. (Blom y Gumperz, 1972:432,434).

1.3.2 Conflicto discursivo

En general, se entiende por conflicto⁸ la incompatibilidad o contradicción de objetivos; aplicando esta definición al discurso, el conflicto discursivo se entendería como la incompatibilidad o contradicción entre los componentes del discurso. En una interacción comunicativa, el conflicto discursivo se presenta cuando se produce una incompatibilidad o contradicción entre los componentes discursivos de los interlocutores que intervienen en la interacción. Estos componentes se relacionan con las representaciones mentales; por ejemplo en un intercambio comunicativo, el receptor no logra interpretar un hecho lingüístico tal como lo ha concebido el emisor. Dado que no se comparte el mismo componente, se origina un conflicto discursivo, que puede conducir a la incomunicación.

Se habla de incompatibilidad⁹ cuando dos objetos o cosas no pueden encajar o armonizar entre ellas, lo que ocurre cuando un elemento del discurso no encaja o armoniza con la situación interactiva creada en la interacción, o cuando existe desigualdad de significados entre los interlocutores, mientras que entendemos por contradicción¹⁰ la existencia de una relación de antagonismo u oposición de significados entre los componentes discursivos utilizados por los interlocutores. En una situación discursiva, la incompatibilidad o contradicción se presenta entre los diferentes esquemas o representaciones mentales almacenados en la memoria de los interlocutores. El condicionamiento social, cultural o personal no compartido por los usuarios crea incoherencias en la interacción; ello ocurre cuando algunas de las representaciones del hablante no son las mismas que las de su

⁸ María Moliner define **conflicto** como: 2. “Choque o situación permanente de oposición, desacuerdo, lucha entre personas o cosas. 3. Situación en que no se puede hacer lo que es necesario o en que no se sabe qué hacer.” (www.diclib.com) Según la Real Academia Española se define **conflicto** así: “**5. m. Psicol.** Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.”

⁹ Según María Moliner **incompatible**: “1. Se aplica con relación a una cosa, a otra que no puede coexistir o armonizar con ella”; por su parte, la Real Academia Española define **incompatibilidad**: “2 Impedimento o tacha legal para ejercer una función determinada, o para ejercer dos o más cargos a la vez”. La definición que da para su antónimo, **compatible**, es: “**1. adj.** Que tiene aptitud o proporción para unirse o concurrir en un mismo lugar o sujeto.”

¹⁰ Según María Moliner: “**Contradicción**: Acción de contradecir. (“Haber, Estar en”) Relación entre cosas que se contradicen. (...) Desacuerdo, oposición”. La Real Academia Española define: “**Contradicción**: 1. Acción y efecto de contradecir”. **Contradecir**: “Dicho de una persona: decir lo contrario de lo que afirma, o negar lo que da por cierto”.

interlocutor, sino que conducen a diferentes significados o pueden resultar ser totalmente opuestas o contrarias en los valores asociados.

Este, justamente, es el caso de hablantes hispanoamericanos que llegan a España: aunque hablan español, proceden de diferentes culturas y sociedades, donde han desarrollado representaciones mentales propias de su cultura y diferentes de la española. La mayoría de los países que conforman Hispanoamérica tienen carácter multicultural y plurilingüe y, aunque se dice que su lengua es la misma, existen, sin embargo, diferencias notables entre el habla hispanoamericana y la peninsular. Este hecho se explica porque “Las relaciones entre factores lingüísticos y sociales se fundan no tanto en la estructura gramatical de cada lengua o dialecto tomados en abstracto, como sobre todo en la compleja red de similitudes y diferencias que se establecen entre las distintas hablas utilizadas por cada comunidad en su relación con otras comunidades” (Gumperz y Bennett 1981:111,112).

Debido a las relaciones entre los países hispanoamericanos, se ha desarrollado una “cultura hispanoamericana” no coincidente con la “cultura española”. Estas diferencias culturales han generado diferentes valores asociados a la lengua, y aprendidos por cada uno de los usuarios, dando lugar, de este modo, a nuevas variaciones. En este mismo sentido, la dinámica de la lengua ha permitido innovaciones,¹¹ conservaciones o ampliación del significado en muchos de los vocablos que se utilizan, que se han convertido así en polisémicos. Por otro lado, también se han desarrollado sinonimias propias en cada país, o bien a nivel regional e incluso continental. Todos estos aspectos han influido en la formación de muy diversas variedades lingüísticas y culturales.

Con el proceso de migración, se ha producido un choque de variedades en las interacciones entre un hispano y un español. La diferencia de valores y significados ha provocado incompatibilidad y contradicción en el uso de la lengua. Tomemos el caso de la

¹¹ Alvar, en el estudio de la actitud del hablante en relación a los términos *andaluz*, *castellano*, *español* indica que “al enfrentarnos con un determinado término (*castellano* por la problemática heterogénea que suscita) hemos visto que se ha conformado a nuevas realidades por necesidad de expresar aquello que la nueva sociedad pretendía (...) *andaluz*, *castellano*, *español* se han convertido en significantes que, según el lugar, el tiempo o la sociedad, cobran un significado distinto” (Alvar 1977:104, 105).

incompatibilidad¹²: esta se refleja en el uso del mismo término con diferentes significados o de términos distintos para el mismo objeto, acción o afecto; por ejemplo el uso de *ustedes* en Hispanoamérica y *vosotros* en España o el uso de *barreño* en España, *bañador* en Bolivia. En el caso de las contradicciones, estas son mayores cuando hay menor contacto y mayor distancia geográfica¹³, y se manifiestan particularmente en la atribución de valores. Un ejemplo es que en Hispanoamérica hablar en voz alta no es normal sino en situaciones de enfado, rabia, mandato o tiranía, lo cual es contrario al uso de España, donde se considera normal en otro tipo de situaciones. Hay también contradicción en los valores atribuidos al uso de ciertos términos como *capullo* o *mono*. Los significados concretos se explican en el epígrafe 5.2.3.

Pese a que “el contexto de comunicación regula y marca de algún modo las conductas lingüísticas y extralingüísticas de los hablantes, los cuales suelen esforzarse en acomodar en mayor o menor grado sus actos diarios de comunicación a la situación precisa en que tienen lugar (Briz 1998: 25), no siempre el contexto y las señales que emite consiguen evitar las incompatibilidades o contradicciones. Es el caso de lo que, como se explicará más adelante, sucede con el término **puente**¹⁴, utilizado por cada interlocutor con un valor distinto; el contexto se acomoda a ambas interpretaciones y es coherente con el significado que tiene la palabra para cada usuario; pero no es coherente en la interacción en bloque, puesto que cada usuario tiene en la mente una representación diferente.

Los especialistas, al analizar las dimensiones en la variación de la lengua, hablan de dos niveles: nivel espacio-temporal y nivel socio-situacional, que surgen por combinación de cuatro dimensiones: espacial, temporal, social y situacional. Las combinaciones pueden ser

¹² Esta incompatibilidad se presenta entre los mismos países latinoamericanos; por ejemplo, se dice *grifo* o *pila* en Bolivia, *llave* en México y *canilla* en Argentina. O *zapallo* en Bolivia y *ayama* en Colombia y República Dominicana. Incluso existe la incompatibilidad en el interior de cada país, según las zonas.

¹³ Se ha señalado que “la fragmentación dialectal no es una consecuencia inevitable de la expansión geográfica. La distancia en sí misma no produce la diferenciación lingüística, sino la debilitación de los contactos. Si el aumento de las distancias queda compensado con un mejoramiento de las comunicaciones, los comportamientos lingüísticos permanecerán idénticos” (Martinet 1991:195). En nuestro contexto, a la distancia geográfica se une la distancia cultural.

¹⁴ La descripción y explicación se encuentra en la Segunda Parte, epígrafe 5.1.1. Ante estos hechos Alvar indica que “al enfrentarnos con un determinado término (*castellano* por la problemática heterogénea que suscita) hemos visto que se ha conformado a nuevas realidades por necesidad de expresar aquello que la nueva sociedad pretendía.” (Alvar 1977:104).

diversas, de modo que “las circunstancias más complejas se dan cuando los hablantes pertenecientes a una intersección espacio-temporal se trasladan a otro punto geográfico (emigración, urbanización). Entonces se produce una complicación socio-estilística de la nueva intersección, que a menudo se ve afectada por los hablantes recién incorporados y que puede ampliar los límites del nivel espacio-temporal de la comunidad” (Moreno 2009: 133).

En un contexto real de interacción comunicativa, estas situaciones complejas se presentan en lugares donde coexisten personas procedentes de diferentes culturas, una de ellas resultado de la migración. Cada migrante se traslada de su lugar de origen a otro de residencia donde debe interactuar con los habitantes nativos y/u otros inmigrantes. Es esta situación la que produce “la complicación socio-estilística” mencionada, una de cuyas consecuencias es el conflicto discursivo. La situación se complica más cuando añadimos un punto de vista subjetivo, puesto que “las particularidades estilísticas e idiomáticas, a más de ser comprendidas, tienen que ser intuitas y sentidas” (Beinhauer 1985:11). Los inmigrantes llevan consigo la cultura aprendida y se comunican con el estilo aprendido, que puede o no coincidir con el del lugar de residencia. Los conflictos discursivos surgen cuando existen disidencias en valores o en significados entre ambas culturas.

El efecto de la sociedad y la cultura en la lengua es profundo, pues afecta tanto al significado como a los valores asociados a una expresión. Por ello Blom y Gumperz, al concluir la investigación realizada en Noruega, consideran que “para interpretar lo que él oye, el investigador debe tener algún conocimiento del contexto de la cultura local y de los procesos que generan el significado social. Sin este es imposible generalizar las implicaciones sociales de los diferentes dialectos” (Blom y Gumperz, 1972:434).

1.3.3 Variación lingüística

Una de las características inherentes al lenguaje es la variación. La manera en que los hablantes emplean la lengua varía según las circunstancias personales, el lugar, el interlocutor, el tiempo y el contexto situacional. Berruto al establecer las características que diferencian una variedad de otra, expone tres criterios que determinan una variedad “1) la

recíproca comprensibilidad de los hablantes de una y otra lengua; 2) la homología de estructura del sistema, a sus varios niveles: semántico-léxico, morfosintáctico y fonológico; 3) la adopción, por parte de la misma comunidad social. Se tratará de variedades de lengua cuando estén presentes estos tres requisitos” (Berruto 1979b: 35). Se resalta la comprensibilidad, la homología estructural y la convención¹⁵. Por tanto, la variación lingüística se refiere a las diferencias de uso ocasionadas por la distancia geográfica, social o cultural en interior de una misma lengua¹⁶.

Por otro lado, al referirse no a las variables de la lengua sino a los factores que influyen para que haya variación, los autores suelen referirse a cuatro tipos, que Berruto, por ejemplo, expone así: “Adottando una comoda formulazione per assiomi, potremo dunque dire che: a) una lingua varia attraverso il tempo; b) una lingua varia attraverso lo spazio; c) una lingua varia attraverso le classi sociali (...) d) una lingua varia attraverso le situazioni comunicative” (Berruto 1980:26). Estos factores se relacionan con la evolución de una lengua (variación diacrónica), el origen geográfico del hablante (variación geográfica o dialectal), su ubicación social y cultural (variación diastrática o sociolectal), y la diversa modalidad de uso de la lengua según la situación (variación diafásica, situacional y contextual).

Prescindiendo ahora de las variedades diacrónicas, las variedades geográficas se relacionan con la distribución territorial, con la estructura espacial, con una serie de marcas que permiten determinar la procedencia del hablante. Las variedades sociales se caracterizan por ser utilizados por grupos sociales concretos, por ejemplo, las variedades populares o las jergas de grupos profesionales o de grupos étnicos particulares. Para los fines de este trabajo vamos a tratar juntas estas dos variedades, puesto que ambas hacen referencia a las características intrínsecas del hablante, y las mantendremos separadas de la variación que tiene que ver con la situación. En definitiva, entenderemos por variación “el eje que permite

¹⁵ Es habitual distinguir entre variación, variable y variante. Si un elemento x se usa en lugar de otro sin ninguna alteración semántica, hay *variación lingüística*. El elemento, rasgo o unidad lingüística que se manifiesta de diferentes maneras es la *variable lingüística*. “Así, una variable lingüística es un conjunto de manifestaciones de un mismo elemento y cada una de las manifestaciones o expresiones de una variable recibe el nombre de *variante lingüística*” (Moreno 2009: 21).

¹⁶ En su estudio sobre el español de América, Fontanella considera que la koinización y la estandarización han tenido un papel importante en los rasgos generales y las características específicas de cada variedad. (Fontanella 1995:53,54).

la manifestación de los parámetros de diferenciación social” (López Morales 1989: 84), y tendremos en cuenta dos tipos de factores que llamaremos “dialectales” y “funcionales” o “estilísticos”.

La **variación dialectal** surge de la perspectiva de las características del hablante. Se toma en cuenta la edad, sexo, etnia, origen geográfico, nivel sociocultural, etc. Para Gumperz, coincidiendo con López Morales, la variación dialectal es una variación social porque el modo idiosincrático de hablar de un individuo permite realizar juicios de clasificación social, es decir, por su modo de hablar se relaciona con un grupo social X. De ahí que se hable de “la existencia de una correlación entre la estructura social, tal como es estudiada por los diversos tipos de investigación no lingüística o etnográfica y los tipos de redes lingüísticas empleadas para comunicarse en el interior de una determinada comunidad de habla” (Gumperz y Bennett 1981:112).

La **variación funcional o estilística** surge de la perspectiva de la situación donde se produce la comunicación. Se toma en cuenta la relación entre los interlocutores, el entorno físico de la comunicación, etc., que da lugar a ESTILOS o REGISTROS. Es a este tipo de variación al que están ligadas las diferencias entre el lenguaje oral y el escrito o entre la expresión coloquial o informal y la formal. En el apartado siguiente nos detendremos un poco más en este concepto.

1.3.4 El registro

Como se acaba de apuntar arriba, se entiende por registro al conjunto de variables lingüísticas¹⁷ que resultan del uso de la lengua en una situación comunicativa. Se relaciona con la adecuada adaptación del discurso al contexto. Desde la perspectiva de la etnografía

¹⁷ López Morales (1989: 84-137) diferencia entre variable lingüística y variable social, pues considera como “variable lingüística” a la variable fonológica, morfológica, sintáctica y léxica mientras que la “variable social” es la edad, sexo, nivel sociocultural, raza y etnia, la procedencia. Los dos tipos de variables pueden encontrarse de manera aislada o coexistiendo ambas. Al respecto cita algunas investigaciones que solo presentan variable lingüística sin tener ninguna relación con la variable social (Paola Ventivoglio 1987); y otros en los que coexisten los factores lingüísticos con los sociales (Silvia Corvalán 1989). Por lo tanto la variable netamente lingüística tendría relación con las variantes de la lengua, mientras que si estas dependen de las características de la situación, se consideraría variable social; la relación de ambas se estudiaría desde un parámetro de variación lingüística.

de la comunicación el registro se hace depender del marco o escenario (*setting*) y no de las características del hablante, pues se indica que “Las variedades de la lengua que están más estrechamente asociadas con el marco o escena en las que son usadas que con las personas que la utilizan están usualmente incluidas en el concepto de *registro*, y se distinguen entre sí principalmente en la dimensión de formalidad relativa. El marco físico de un suceso puede requerir el uso de una variedad diferente de lengua aun cuando se realice el mismo propósito general y cuando los mismos participantes estén involucrados” (Saville-Troike 2005: 80). El marco o escena condiciona la selección de la variedad que se usa. Implícitamente está dentro del marco el oyente o interlocutor en la conversación, dado que es un elemento esencial para determinar el tipo de variante que se va a utilizar.

Berruto, citado arriba, incluye los registros dentro de las variables funcionales-contextuales, de modo que dependen de la función que cumpla la lengua. Halliday, por su parte, trata de adoptar una perspectiva predictiva, cuestionándose acerca de qué tipos de factores situacionales determinan qué tipos de selección del sistema lingüístico. La pregunta es, por tanto, qué necesitamos saber exactamente respecto al contexto social a fin de hacer esas predicciones (Halliday 1978:47). Para dar respuesta a esta cuestión necesitamos diferenciar tipos diversos de situaciones lingüísticas. Estas varían de acuerdo con: 1) lo que ocurre, 2) los que participan y 3) las funciones que desempeña el lenguaje. Estas tres variables determinan el contexto; por ello, cuando hace referencia al registro “se refiere al hecho de que la lengua que hablamos o escribimos varía de acuerdo con el tipo de situación” (Halliday 1978: 46). Por ello, para determinar qué registro se va a utilizar es necesario conocer:

- a) El “campo del discurso”: se refiere a la esfera de actividad social y la temática tratada, donde el lenguaje desempeña algún papel, por ejemplo el léxico es uno de los indicadores más reveladores.
- b) El “tenor del discurso”: estructura de papeles, tiene que ver con la relación entre los participantes.
- c) El “modo del discurso”: organización simbólica, se relaciona con el canal de comunicación. (Halliday 1978:48, 187).

Halliday considera que estos tres elementos componen la estructura semiótica de la situación. A partir de ello, añade que la situación consiste en una acción social, una estructura de papeles, una organización simbólica, aludiendo así a cada uno de los factores que condicionan el registro.

Por otro lado, Gumperz, al analizar las comunidades lingüísticas, considera que una interacción concreta condiciona una variedad lingüística concreta, o registro, y que dicha variedad “viene dictada no sólo por consideraciones de mutua inteligibilidad, sino también en función de variables tales de las situaciones de habla, como a) con quién se encuentra el hablante, b) dónde está teniendo lugar la conversación, c) sobre qué versa ésta, d) qué tipos de intercambio han precedido a la situación considerada, etc.” (Gumperz y Bennett 1981:119); para estos autores, por tanto, también el interlocutor es otro factor más en la selección del registro que se va a usar.

Otro aspecto importante, que no coincide exactamente con ninguno de los citados, es la situación cognitiva y física de cada uno de los interlocutores. Estas situaciones se añaden al contexto social, pues “las dimensiones fundamentales del contexto social (tales como si los interactuantes pueden verse y oírse entre sí o no, si comparten el mismo conocimiento general, o si desean expresar fuertes actitudes) harán que ciertos significados sean más probables que otros” (Dijk 2000a:340). En la parte cognitiva de ambos usuarios se forman las representaciones mentales a partir de la información almacenada; con esta información más la que reciben, ejecutan los procesos que les permiten producir, interpretar o inferir el registro. Este será el mismo siempre y cuando compartan el mismo conocimiento o actitudes; solo así se garantiza el éxito en la comunicación.

En conclusión el registro se refiere a los distintos modos de hablar¹⁸ en diferentes situaciones, es decir, el contexto condiciona el texto, o dicho de otro modo, que hablar de una manera determinada o de otra dependerá del contexto. El contexto tiene que ver con el lugar donde se habla, el tema, con quién se habla, cómo se habla, si se comparte el mismo conocimiento, los mismos valores, las intenciones al hablar, etc. Si tenemos en cuenta todos estos factores, podremos distinguir diversos tipos de registros, entre ellos los llamados

¹⁸ No en vano Halliday indica que « El lenguaje es la habilidad de « significar » en los tipos de situación o contextos sociales que son generados por la cultura »

formales e informales. En el apartado siguiente nos detendremos un poco en los registros informales o coloquiales.

1.3.4.1 El registro coloquial

Según Beinhauer, “Entendemos por lenguaje coloquial el habla tal como brota, natural y espontáneamente en la conversación diaria, a diferencia de las manifestaciones lingüísticas, conscientemente formuladas, y por tanto más cerebrales, de oradores, predicadores, abogados, conferenciantes, etc., o las artísticamente moldeadas y engalanadas de escritores, periodistas o poetas.” (Beinhauer 1985:9). El registro coloquial tiene su manifestación en el habla, en la conversación y presenta características propias.

Al respecto, continúa diciendo que “al tratar de lenguaje coloquial nos referimos únicamente a la lengua viva conversacional. Por cuanto sus medios expresivos no constan tan sólo de elementos sintáctico-estilísticos por un lado, y de vocablos y giros, o sea de elementos lexicológicos, por el otro; a todos ellos se agregan los medios dinámicos de entonación, gesto y mímica” (Beinhauer 1985:9). El considerarlo como “una lengua viva” nos remite al terreno de la oralidad, de la espontaneidad de los interlocutores, que tienen el propósito de comunicarse, sin planificar previamente su discurso.

El autor hace también referencia a un aspecto importante de la comunicación oral, los “medios dinámicos de entonación”, es decir la parte paralingüística de la oralidad. La importancia de la paralingüística se refleja, entre otras, en una situación específica, citada por el sociólogo Tarde, quien considera que los elementos paralingüísticos y kinésicos son un medio por el que se muestra el poder. Las personas déspotas están conscientes de ello, puesto que los utilizan muy bien para controlar a los demás. Se hace alusión a los déspotas que vigilan la conversación de sus súbditos y las amas de casa autoritarias la de sus sirvientes; por ello indica que “los interlocutores obran los unos sobre los otros, muy de cerca, por el timbre de voz, por la mirada, la fisonomía, por los movimientos magnéticos de los gestos, y no solamente por el contenido del lenguaje” (Tarde 1986:93, 94). Frente a esto, la paralingüística y la kinésica también pueden utilizarse de forma positiva: por

ejemplo, en situaciones de peligro, se da una advertencia a través del tono, señas o gestos, etc.

Otro aspecto esencial y que tiene un amplio campo de acción en el registro coloquial es la acusada emotividad, que se expresa con palabras, estructuras paralingüísticas o mediante la kinésica. Se menciona con frecuencia la emotividad como causa de los “fenómenos lingüísticos propios del habla coloquial” debido a que “influye en hechos como los cambios bruscos de entonación, las alteraciones en el orden de las palabras, las rupturas sintácticas, las expresiones hiperbólicas, las repeticiones intensivas, etc.” (Cascón 1995:18). Por lo tanto, el habla coloquial no solamente está cargada de significados sino que también tiene una gran carga de emotividad, que se manifiesta a través de las palabras, la paralingüística o la kinésica.

Otro aspecto importante del registro coloquial es la llamada “expresión hiperbólica”: “la tendencia a exagerar hechos, situaciones, cualidades, cantidades, etc., es algo propio del habla cotidiana” (Cascón 1995:36). Cada cultura y grupo social crea convencionalmente y selecciona la estructura en la que se hará manifiesta; esto da origen a conflictos discursivos, puesto que la manera de expresarlos no coincidirá totalmente entre cada una de ellas.

Todos los aspectos mencionados le dan complejidad al registro coloquial; por ello, se ha podido decir que es “tan expresivo, ingenioso e inagotablemente rico” (Beinhauer 1985:18).

En los intentos por describir la variedad coloquial se ha tratado de analizar los rasgos que la caracterizan. Lorenzo propone los siguientes:

- a) “La lengua española coloquial parece eminentemente deíctica.
- b) Es eminentemente egocéntrica; esto supone un peso muy importante del hablante como referencia para la construcción del discurso.
- c) La experiencia común de los interlocutores es decisiva en la naturaleza del diálogo.
- d) En la conversación se encuentra un predominio de la función expresiva en los elementos suprasegmentales.

- e) Se da una presencia importante de elementos paralingüísticos (ruidos, onomatopeyas), kinésicos (gestos) y proxémicos (posiciones relativas de los interlocutores y de los componentes del contexto).” (Lorenzo 1977:161-180).

Por otro lado, de acuerdo con las dimensiones dadas por Halliday, Briz (1998:41) precisa los rasgos del contexto comunicativo propio de la conversación coloquial. Estos son:

Rasgos situacionales:

- La relación de igualdad
- La relación vivencial de proximidad
- El marco discursivo
- La temática no especializada

Rasgos primarios:

- La ausencia de planificación
- La finalidad interpersonal
- El tono informal.

Aunque la manifestación del lenguaje coloquial puede ser oral o escrita, cuando se habla de él se piensa sobre todo en el lenguaje oral, puesto que lo coloquial se relaciona con la mayor relación de proximidad, el saber compartido, la cotidianidad, el menor grado de planificación y la finalidad interpersonal entre otros factores (Briz 1998:27). Por otra parte, se trata de un nivel de habla que utilizan todos los hablantes de la lengua prescindiendo de las clases sociales¹⁹. No es uniforme ni homogéneo, refleja un sistema de expresión que parece ser la continuación y desarrollo del modo pragmático de la comunicación humana. Puede intercalarse con otros registros y se da, sobre todo, en la conversación. (Briz 1998:40).

Para Emilio de Lorenzo, “Dos son las condiciones que marcan a la lengua coloquial singularmente y la diferencian netamente de otras actividades de la lengua hablada:

¹⁹ Tarde, al estudiar el desarrollo histórico de la conversación, hace mención a las conversaciones habituales o cotidianas y señala que hay una variada gama, desde las más pacíficas hasta las más violentas. Desde otro punto de vista, distingue la conversación culta o “de salón” para referirse a conversaciones en círculos aristocráticos, con “estilo”, donde las mujeres ya no efectuaban ninguna clase de acciones con las manos sino se dedicaban exclusivamente a la conversación. (Tarde 1986: 102-119)

- a) Presencia física de una o más personas con cuya atención, iniciativa o reacción oral o no oral cuenta el hablante.
- b) Un marco espacial y temporal que sirve de referencia a toda la comunicación.

Sobre estas dos constantes se proyectan en el acto coloquial una serie de variables que dependen, a su vez, de factores de todo orden” (Lorenzo 1980: 39, 40). En base a estas dos características Vigara afirma que la expresión del hablante se determina “desde la subjetiva personalidad del sujeto, y desde el marco referencial inmediato del interlocutor y del entorno o circunstancia. Del primero de ellos nace la *expresividad* que impregna nuestra conversación cotidiana; al segundo corresponde una colaboración estrecha con el primero en la elección del significante y la estructuración del signo” (Vigara 1980:16). A partir de la expresividad, que se entiende como la manifestación lingüística externa del ánimo del hablante, este manifiesta todos sus hábitos lingüísticos, es decir, su fonética, léxico y sintaxis, que puede modificar según el entorno y el interlocutor, a la vez que este colabora con él.

1.3.4.2 La conversación coloquial

Aunque pueda parecer lo contrario, no pueden identificarse sin más “registro coloquial” y “conversación”. El registro coloquial no está presente en ciertas conversaciones (por ejemplo, la que mantiene el Rector de la Universidad con un profesor visitante al que no conoce) y hay textos no conversacionales (por ejemplo, la nota que le dejamos a alguien pegada en el frigorífico) que pueden contener rasgos propios del registro coloquial. Mayor identificación existe entre el “registro coloquial” y la “conversación coloquial” o “coloquio”. Al tratar de fijar las características de una conversación coloquial, Briz hace una distinción entre conversaciones coloquiales prototípicas y las periféricas. Las prototípicas se caracterizan por ser “una conversación no preparada, con fines no personales, informal, que tiene lugar en un marco de interacción familiar; entre iguales (sociales o funcionales) que comparten experiencias comunes y en la que se habla de temas cotidianos”. En cambio si no tiene los últimos cuatro rasgos, se consideraría una conversación coloquial periférica (Briz 1998: 43). Aunque los primeros estudios de la conversación se hicieron en

conversaciones ‘periféricas’, los resultados han sido útiles para conocimiento de la conversación ‘prototípica’ o de la actividad cotidiana.

En base a los planteamientos de Briz intuimos que los conflictos discursivos estudiados en este trabajo tienen lugar principalmente en conversaciones coloquiales periféricas, puesto que los interlocutores no comparten experiencias comunes ni tampoco se encuentran dentro de un marco de interacción familiar.

La conversación coloquial o espontánea se considera efímera porque se dará en el momento en que se establezca la conversación, sin poder aprehenderla. Se caracteriza “por tratarse de una interlocución en presencia, inmediata, con toma de turno no predeterminada, dinámica y cooperativa (no planificada, informal, con fin personal)” (Briz 1998:32). Estas son características propias del prototipo discursivo de lo oral (coloquial). En este trabajo nos interesan sobremanera las conversaciones que se efectúan cara a cara y sin planificación, puesto que a través de ellas podemos percibir no solo los rasgos lingüísticos sino también los paralingüísticos y kinésicos.

Calsamiglia y Tusón consideran que la conversación espontánea es la forma primaria de la oralidad, como “la forma más característica en que las personas se relacionan y llevan a cabo sus actividades cotidianas como seres sociales, como una forma de acción social, como protogénero o prototipo del que derivan todas las demás formas de realización discursiva” (Calsamiglia y Tusón 2007: 20).

Por su parte, Cascón le atribuye las siguientes características:

1. Carácter dialogal
2. Carácter oral
3. Constituye la base de todos los demás usos lingüísticos
4. Espontaneidad y falta de formalización reflexiva
5. Existencia de hábitos y usos adquiridos por los hablantes, sean de origen social o regional.
6. A ello coadyuva la competencia lingüística como conocimiento previo

7. La presencia de un *yo* y un *tú* que corresponden a un emisor y un receptor
8. La existencia de una situación comunicativa
9. La tendencia a la economía lingüística
10. La presencia de factores paralingüísticos
11. La expresión compartida. Se trata de un discurso construido a base de las aportaciones de dos o más individuos. Cascón (1995:15).

La cooperación mencionada por Briz o las aportaciones o expresión compartida que citan otros autores son mecanismos complejos que implican, además, la empatía mutua de los interlocutores, así como una negociación de los significados durante la interacción. Este rasgo es importante precisamente porque la conversación no es planificada ni el tema predeterminado, ni tampoco está predeterminado que los interlocutores compartan antecedentes y conocimientos.

Por otro lado, tal y como señala Gumperz, en la conversación son también importantes las **señales**, entendidas como pistas convencionales que orientan sobre la interpretación de la información. Cuando un hablante emite un mensaje, a través de las señales lingüísticas percibe si su interlocutor le ha entendido, a la vez que capta otros posibles significados sociales transmitidos por ellas (Gumperz 1982:35). Un ejemplo relacionado con el cambio de turno es que en algunas culturas el silencio es una señal de que tal cambio puede producirse para dar paso a otro interlocutor²⁰.

1.3.5 El contexto y situación

Se entiende por contexto a todo el entorno que condiciona un hecho, en nuestro caso, el sentido o valor de una estructura lingüística. En el estudio de los usos lingüísticos el concepto de contexto es una herramienta fundamental, está en la base de los estudios etnográficos, pragmáticos y discursivos, y es también de enorme importancia en sociolingüística.

²⁰ Cestero indica que « lo que se señala, pues, es la información que permite a los participantes en una conversación anticipar y reconocer localizaciones apropiadas de final de turno, es decir, los lugares apropiados para la alternancia » (Cestero 2000:62)

La noción de contexto varía según la visión de la investigación. Para Ogden y Richards, por ejemplo, un contexto es un conjunto de identidades relacionadas compuesto por otros conjuntos de identidades; estas pueden compartir ciertos caracteres y estar vinculadas por la misma relación. (Ogden y Richards 1984: 79,80). Esta definición general hace mención a “un conjunto de entidades” que pueden referirse a cualquier objeto o situación. En este caso se alude a los hablantes y a las comunidades que se interrelacionan, es decir, a un contexto general de tipo social o cultural. Otros estudios dan detalles más específicos.

La antropología lingüística fija su atención en “los hablantes como actores sociales, en el lenguaje como condición y resultado de la interacción social, en las comunidades de habla como entidades simultáneamente reales e imaginarias cuyas fronteras están constantemente relacionándose y negociándose a través de miles de actos de habla” (Duranti 2000:25,26). No solo se habla de entidades sino también de condiciones y de interrelaciones, sean estas reales o imaginarias.

Adentrándonos en el campo social, la lengua ya no es solo una estructura, un sistema de estructuras sino que hablamos de mensajes cargados de afectos, sentimientos, valores, vivencias, etc; el significado se torna social; se percibe la relación de la lengua con la sociedad, pero para ello no es suficiente el conocimiento del sistema lingüístico sino que “debemos tener grandes conocimientos sobre la naturaleza del contexto social en que tienen lugar los actos comunicativos concretos” (Birdwhistell 1979: 87). Por otro lado, muy estrechamente unido a lo social se encuentra lo cultural. En consecuencia, “el estudio de cualquier lengua hablada por un pueblo que vive²¹ bajo condiciones diferentes de las nuestras y posee una cultura diferente, debe realizarse conjuntamente con el estudio de su cultura y de su ambiente” (Malinowski 1984: 320). Ese ambiente señalado por Malinowski es considerado como contexto.

Dado que Malinowski hace referencia a ‘un pueblo que vive’, implícitamente se refiere a las personas que conforman ese pueblo. Siendo más específicos, hablamos de los individuos que conforman un pueblo o una comunidad. Dijk parte del hecho de que la

²¹ A partir del reconocimiento de la relación entre la lengua hablada y el pueblo en que vive, se hace una diferencia entre el estudio de las lenguas vivas y el de las lenguas muertas.

lengua es parte de cada individuo de una comunidad, quien procede a representar en la mente los hechos sociales. Por eso para él “El contexto se considera como la estructura (mentalmente representada) de aquellas propiedades de la situación social que son relevantes para la producción y comprensión del discurso” (Dijk 2009; 159). En esta misma línea se encuentra la teoría de la relevancia, donde el contexto es un mecanismo cognitivo, pues “Al final de cada proceso deductivo el individuo tiene a su disposición el conjunto concreto de contextos accesibles. Este conjunto está parcialmente ordenado: cada contexto (exceptuando el contexto inicial) contiene uno o más contextos más pequeños y a su vez está contenido (exceptuando los contextos máximos) en uno o más contextos más amplios. Así pues el conjunto de contextos accesibles está parcialmente ordenado según la relación de inclusión (...) el orden de inclusión corresponde al orden de accesibilidad (Sperber y Wilson 1994; 179).” Ambas definiciones, la de Dijk y la de Sperber y Wilson, tienen una perspectiva cognitiva.

Aunque todas estas nociones varían de perspectiva y de utilidad, reconocen la importancia del contexto en el estudio del lenguaje. Aquí entenderemos por contexto el conjunto de factores que, sin pertenecer al lenguaje propiamente dicho, son relevantes en una interacción comunicativa e influyen en la selección lingüística, tales como escenario social, tipo de interlocutores, etc. Malinowski para explicar la importancia del contexto acuña el término *contexto de situación*. Para él las palabras sólo llegan a tener significado si se toma en cuenta “el contexto de la expresión íntegra” pues considera “por un lado que la concepción de *contexto* debe ser ampliada, y por otro que la *situación* en que se profieren las palabras nunca puede ser pasada por alto como impertinente para la expresión lingüística” (Malinowski 1984: 320). Por ello, considerando el contexto de situación en su investigación llega a la conclusión de que el significado de las lenguas está ligado al contexto comunicativo y que cualquier expresión depende de un momento y una situación dada, en su caso, la cultura.

Cada palabra requiere de un contexto lingüístico y de situación para tener su significación, puesto que “Son precisamente el entorno y el contexto los que aportan los elementos necesarios para enriquecer las representaciones abstractas y acercarlas a los pensamientos” (Escandell 2006:112). En otras palabras, sin contexto no hay significación ni comprensión,

por ello “la expresión y la situación están enlazadas de forma inextricable una con otra, y el contexto de situación resulta indispensable para la comprensión de las palabras” (Malinowski 1984: 321). El contexto da sentido, significado a las palabras, gestos y elementos paralingüísticos; da vida a la expresión. A pesar de que se indica que el contexto influye en el discurso, otra opción es que “no es el contexto mismo (“exista” o no, objetivamente) el que influye en el texto y la conversación, sino más bien los *modelos de contexto* de los usuarios de la lengua”. (Dijk 1999: 267)

Según Dijk estos modelos de contexto se encuentran almacenados en la memoria episódica. Son, por tanto, una representación mental: “Los modelos de contexto, así, representan cómo los participantes de un evento comunicativo ven, interpretan y representan mentalmente las propiedades de la situación social que ahora son relevantes para ellos” (Dijk 1999: 267). Estos modelos están elaborados a partir de los contextos que jugaron un papel importante en la vida del individuo; por tanto, de una manera u otra el contexto tiene una función relevante en la interpretación, como describiremos más adelante. De la misma opinión es Saville-Troike, para quien “en la comunicación cara a cara el significado se deriva no solo de la forma verbal y no verbal del mensaje y su contenido, sino también del contexto extralingüístico, y de la información y expectativas que los participantes aportan al suceso comunicativo. Debido a que los diversos elementos se procesan simultáneamente, es difícil en la mayoría de las instancias aislar cualquier subconjunto para análisis” (Saville-Troike 2005: 150). Por su parte Rivas, después de realizar determinados análisis concretos, llega a la conclusión de que “es la interpretación de un enunciado en contexto la que nos permite como receptores establecer las inferencias oportunas. Estas no están sancionadas por la forma lingüística en sí, sino por la influencia o las alteraciones del contexto.” (Rivas 2003:44).

El contexto resulta imprescindible en los estudios pragmáticos y en los de análisis del discurso. Brown y Yule (1993: 47) indican que el contexto, denominado también entorno o circunstancias, tiene rasgos que es necesario conocer con detalle, pues “cuanto más sepa el analista de los rasgos del contexto, más probable es que sea capaz de predecir lo que va a decirse” (Brown y Yule 1993:63.) Los rasgos a los que se refieren tienen que ver con qué canal se emplea, qué código, qué forma de mensaje, en qué acto está inserto, la

identificación de los participantes, el emisor, el destinatario, el marco, la localización temporal, el tema. Dichos rasgos se basan, como ellos mismos admiten, en los 16 componentes del habla descritos por Hymes.

A pesar de reconocer la importancia del contexto en la interpretación y la comprensión de la lengua, no hay acuerdo entre los autores sobre los elementos que constituyen el contexto de situación ni en las funciones que cumplen ni en la forma en que se articulan. Contribuyen a dificultar la tarea la variación estilística y el hecho de que el evento conversacional no sea un producto cerrado sino un proceso abierto que se va negociando en la interacción comunicativa dinámicamente. A pesar de estos inconvenientes, trataremos de dar una clasificación de los contextos que nos permita explicar aquellos factores contextuales que intervienen en los conflictos discursivos.

1.3.5.1 Clasificación del contexto

Ante la dificultad de definir el contexto, se ha tratado de clasificarlo de acuerdo con perspectivas diversas: físico o no físico, interno o externo (desde el punto de vista del usuario), directo o indirecto (según su influencia), o mediato o inmediato. En una primera aproximación, Calsamiglia y Tusón (2007; 98-118) distinguen tres tipos o niveles:

1. El contexto situacional e interactivo
2. El contexto sociocultural
3. El contexto cognitivo.

Para perfilar nuestra propuesta tomaremos como punto de partida la de Hymes. En principio, Hymes distingue 16 componentes²² del habla, a partir de los cuales es posible determinar los rasgos del contexto y a su vez los tipos de contexto. Posteriormente, para realizar el estudio de la competencia comunicativa y saber cómo hablar de maneras culturalmente apropiadas a diferentes personas sobre diferentes temas en diferentes marcos,

²² 1. Message form. 2. Message content. 3. Setting. 4. Scene. 5. Speaker, or sender. 6. Addressor. 7. Hearer, or receiver, or audience. 8. Addressee. 9. Purposes-outcomes. 10. Purposes-goals. 11. Key. 12. Channels. 13. Forms of speech. 14. Norms of interaction. 15. Norms of interpretation. 16. Genres. (Hymes 1972: 59- 65).

agrupa los 16 componentes en el acrónimo S P E A K I N G. Las letras iniciales corresponden a:

S setting and scene [marco y escena] (¿dónde y cuándo ocurre?)

P participants [participantes] (¿quién participa?)

E ends [objetivos] (¿qué quieren conseguir los participantes?)

A act sequence [secuencia de actos] (¿qué se dice y hace?)

K key [tono] (¿cuál es el tono emocional, por ejemplo, serio, triste, alegre?)

I instrumentalities [instrumentos] (¿Cuáles son los “canales”, por ejemplo, verbal, escrito, y los “códigos”, por ejemplo, lenguas, estilos de habla?)

N norms of interaction and interpretation [normas de interacción e interpretación] (¿por qué las personas actúan de esta manera?)

G genre [género] (¿qué clase de hecho de habla es este?) (Hymes 1972:65-70).

Según la etnografía de la comunicación, de todos los rasgos dados por Hymes, lo importante son las “normas”. Por otro lado, Brown y Yule, en el estudio de los deícticos, amplían algunas categorías como por ejemplo, “el *marco* se amplía para dar cuenta explícita y distinta del *tiempo* y del *espacio*. La característica generalizada de Hymes del *tema*²³ se distribuye ahora entre la coordenada deíctica de *objeto indicado*, la de *asignación* y la de *discurso previo*”. (Brown y Yule 1993:65). Consideran que el discurso previo permite interpretar lo que se dice basándose en lo que ya se ha dicho.

A partir de los rasgos dados por Hymes, pueden establecerse tres tipos de campos que son: circunstanciales, personales y lingüísticos. Entre los circunstanciales se encuentra el lugar, espacio y tiempo, entre los personales el mismo usuario, sus objetivos y emociones, en el lingüístico la misma lengua como instrumento, el tono y la secuencia de actos.

Por otra parte Dijk (2009; 159)²⁴ establece más bien categorías que componentes. Hace mención a las tres clases de contextos, al igual que Hymes, con la diferencia de que entre

²³ Brown y Yule mencionan el tema a pesar de que no se encuentra entre las categorías indicadas por Hymes.

²⁴ “El contexto consiste en categorías como la definición global de la situación, su espacio y tiempo, las acciones en curso (incluyendo los discursos y sus géneros), los participantes en roles variados, comunicativos,

los circunstanciales está la situación, en los personales, los roles y las representaciones mentales, y en estas se engloban los objetivos, conocimientos, opiniones, actitudes e ideologías. En la parte lingüística se refiere en general al discurso y sus géneros.

Lomas, Osoro y Tusón ayudan a precisar estos conceptos: “La noción de contexto abarca tanto el contexto *cognitivo* -la experiencia acumulada, estructurada en la memoria- como el contexto *cultural* -las visiones del mundo compartidas por los participantes en una interacción – y el contexto *social* – los aspectos institucionales e interactivos que nos permiten identificar y definir situaciones y acciones. La referencia al contexto es la que permite explicar las presuposiciones y las inferencias en las que se basan la producción y la comprensión discursivas” (Lomas y otros 1993: 46). Los contextos social y cultural pertenecerían al campo circunstancial en tanto que el contexto cognitivo al campo personal.

Ogden y Richards dan otra perspectiva. Después de una serie de experimentos²⁵ con un perro señalan que “Un contexto psicológico es un conjunto recurrente de eventos mentales vinculados en forma peculiar uno con otro, de manera que se repite, en lo que respecta a sus aspectos principales, con parcial uniformidad” (Ogden y Richards 1984:80). Aquí se hace mención de un solo campo, el personal, donde encajaría el contexto psicológico que, como el cognitivo de Lomas y otros, parece referirse a un contexto interno. Comprenden todos los eventos, conocimientos y experiencias almacenados en la memoria del usuario; por lo tanto, ambos pertenecen al campo personal.

Dijk al tratar el “evento comunicativo”, profundiza en la subjetividad del individuo: “Los modelos mentales de dichos eventos comunicativos serán llamados *modelos de contexto*. Puesto que estos modelos representan parte de nuestras experiencias personales, esto es, aquellas en las que estamos involucrados cuando nos comunicamos, ellos son meramente un tipo específico de modelos de experiencia. O sea, también los modelos de contexto son personales, subjetivos y posiblemente sesgados y, de esta manera, representan las

sociales o institucionales, al igual que sus representaciones mentales: objetivos, conocimientos, opiniones, actitudes e ideologías” (Dijk 2009; 159).

²⁵ El experimento consistía en observar la reacción del perro ante el ruido de una campanilla. Los resultados mostraron una diferencia de contexto exterior y contexto cognitivo. El primero se relaciona con un conglomerado de todos los objetos, olores, etc., que ‘vuelve de tiempo en tiempo’ y el segundo se relaciona con los eventos mentales que se procesan en el cerebro. (Ogden y Richards 1984:79,80).

interpretaciones y opiniones personalmente variables de acontecimientos comunicativos” (Dijk 1999: 111). A estos modelos de contexto se los considera dinámicos, siempre están en desarrollo, actualizándose continuamente en el curso de la interacción al compás de los cambios de situación, por lo que constituyen “modelos de experiencia”. Este modelo tiene un núcleo formado por la “subjetividad, la perspectiva, el punto de vista o la posición social del sí mismo” (Dijk 1999:269).

Dijk explica de qué manera se forman los modelos mentales: “Los modelos de contextos se forman a partir de información de las siguientes fuentes: 1) un esquema general, u objetivos o expectativas sobre la situación social presente; 2) modelos previos activados (cuando se nos hace recordar una conversación previa con X, cuando leemos el mismo periódico en la misma situación, etc); 3) creencias personales generales sobre una situación (“Mi vecino siempre habla sobre su trabajo, y eso no me gusta”); 4) conocimiento y creencias socioculturales sobre eventos comunicativos (cómo escribir historias periodísticas, etc.); 5) partes previas del discurso en desarrollo; y 6) partes previas del texto. Es importante recordar esta variedad de fuentes subyacentes de los modelos de contexto, especialmente cuando queremos explicar cómo estos pueden ser una función de las ideologías sociales.” (Dijk 1999; 270). Con estos modelos individuales se accede a la interacción, que exige una negociación de modelos para que sea exitosa.

Hemos distinguido, pues, tres campos, circunstancial, personal y lingüístico. De la intersección de los tres se crea un nuevo contexto llamado “intersubjetividad”, que volveremos a tratar en el epígrafe siguiente, dedicado a la situación. Cada uno de los tres campos contextuales puede abarcar los que se listan a continuación:

Dentro del circunstancial:

- contexto temporal
- contexto locativo
- contexto social
- contexto cultural
- contexto situacional

Dentro del personal:

- contexto cognitivo (conocimiento previo)
- contexto emocional
- contexto afectivo
- contexto intencional
- contexto ideológico
- contexto actitudinal

Dentro del lingüístico:

- contexto textual
- contexto discursivo
- contexto paralingüístico
- contexto kinésico

A estos contextos podemos añadir el contexto histórico. Cada uno de estos contextos interactúa con los otros a través de un proceso. Este proceso se describe así: “los elementos espacio-temporales como los situacionales son interpretados a la luz de los datos socioculturales, datos que, a su vez, son integrados en la mente de las personas a través de procesos cognitivos que se activan para cada situación”. (Calsamiglia y Tusón 2007:98). Es decir, que unos con otros se condicionan y modifican de manera que su combinación da como resultado un contexto creado a partir de la confluencia de todos, la intersubjetividad. En la interacción debería haber coherencia de contextos entre los usuarios. El que no sea así podría constituir una de las causas de los conflictos discursivos.

1.3.5.2 La situación

La situación al ser más específica se torna más compleja; por ello se ha tratado de describirla considerando los aspectos objetivos, subjetivos de cada interlocutor, la intersubjetividad y el entorno mediato a la interacción.

En general, objetivamente se entiende por situación “el conjunto de las circunstancias en que se produce un acto lingüístico. La situación incluye, por lo tanto, elementos tanto lingüísticos como sociales, es decir, se refiere tanto al contexto en que se inserta el acto

individual como a las condiciones sociales²⁶ en que se desarrolla” (Berruto 1979b: 121, 122). En un intercambio comunicativo influyen todos los elementos del contexto, a todos aquellos que están inmersos en el hecho comunicativo se los considera formando parte de la situación. En definitiva, en una situación podemos reconocer un contexto extralingüístico, un tiempo y un lugar específicos, por ello, “del tiempo y del lugar depende la transmisión del mensaje, las características espacio-temporales-ambientales de su propagación” (Berruto 1979b:122). En cierta manera Berruto hace referencia al contexto circunstancial específico, objetivo; sin embargo, existen también aspectos subjetivos en cada individuo que intervienen en la interacción.

Tales aspectos son tenidos en cuenta por Beaugrande y Dressler, quienes los integran de la siguiente forma: “El término SITUACIONALIDAD se refiere, en general, a los factores que hacen que un texto sea relevante con respecto a la situación comunicativa en que aparece. La influencia que tiene la localización situacional sobre el texto durante el encuentro comunicativo está mediatizada por la intervención (o MEDIACIÓN) de la subjetividad de los interlocutores, quienes suelen introducir sus propias creencias y sus propias metas en el MODELO mental que construyen de la situación comunicativa en curso” (Beaugrande y Dressler 1997:225). Junto a las circunstancias mediatas de la interacción comunicativa, objetivas por cierto, se tiene en cuenta la parte subjetiva de los interlocutores. Esta subjetividad no es pasiva sino activa, inestable y efímera al igual que la situación discursiva, tal como se señala en Caron y otros, 1983: “La situación discursiva no es una estructura estable y permanente, sino que se construye progresivamente, se transforma con el tiempo, y lleva en sí misma una orientación” (Caron y otros 1983:166).

Al intervenir en una conversación, se produce una interacción entre los modelos subjetivos que de la situación tienen los interlocutores que intervienen en ella. A esta parte interactiva del contexto que permite compartir o crear una relación social se la denomina *intersubjetividad*. En la etnometodología, al explicar el contexto señalan: “Una noción etnometodológica de “contexto” implica la comprensión de cómo negocian los

²⁶ Se distingue entre situaciones sociales transaccionales y situaciones sociales personales. En las transaccionales se enfatizan las relaciones de roles entre los participantes, lo que obliga a tener en cuenta las normas sociales y da lugar, con frecuencia, a situaciones formales, mientras que en las personales se enfatiza la comunicación interpersonal entre los participantes, lo que suele desembocar en situaciones informales. (Berruto 1979b: 123, 124).

participantes en una interacción particular o cómo consiguen un contexto común, lo que se ha llamado *intersubjetividad*. Cuando el investigador de la ASL adopta este punto de vista, frecuentemente concluye en el análisis profundo de una simple conversación” (Preston y Young 2000: 22). La noción de intersubjetividad permite referirnos a ese momento efímero pero importante, en que los interlocutores proceden a interactuar y que conocemos como “situación”.

Puesto que no existen dos individuos que tengan el mismo modelo de contexto, pero comparten ciertos contextos, surge un punto en que deben decidir qué modelo utilizar según la situación²⁷. En el apartado siguiente trataremos la cuestión de hasta qué punto los hablantes son conscientes de estos procesos.

1.3.6 Conciencia lingüística y sociolingüística

En principio haremos una diferencia entre conciencia lingüística y conciencia sociolingüística, aunque la conciencia lingüística está muy ligada a la conciencia sociolingüística. Los estudios de conciencia lingüística “parten de la premisa de que los integrantes de una comunidad identifican socioculturalmente a los demás miembros de la estructura social a que pertenecen, gracias a una serie de indicios, entre los que se encuentran los de carácter lingüístico.” (López Morales 1989: 206). Uno de esos indicios es, pues, la manera de hablar, el reconocimiento de los sociolectos. En el estudio que hizo en San Juan de Puerto Rico manejó tres niveles socioeconómicos a través de pruebas de percepción. Hizo escuchar una cinta como estímulo en que manejaba 8 roles, 4 de estrato social bajo y 4 de estrato social alto, con fenómenos lingüísticos de diverso tipo. Los más percibidos como indicios de nivel social fueron los que tenían que ver con el vocabulario, la fonología y sintaxis. Por otra parte, López Morales llega a la conclusión de que “existe una relación directa entre conciencia lingüística hacia los sociolectos y estratificación sociocultural, conciencia que se hace más clara y definida en el sociolecto alto del espectro”

²⁷ Y la decisión repercute en el “estilo” con que se hace uso del lenguaje: “La situación es, efectivamente, uno de los factores que más incidencia tienen en el estilo de lengua utilizado” (Escandell 2005:47). La diferencia de estilos puede llevar a diferentes interpretaciones y la diferencia de interpretaciones a diferentes modos de comunicarse y esta a posibles malentendidos, aunque la comunicación se realice en la misma lengua.

(López Morales 1989: 218). La coincidencia o disonancia entre las opiniones individuales y la realidad determina la alta o baja conciencia lingüística.

En cuanto a la conciencia sociolingüística, López Morales explica en qué se diferencia de la conciencia lingüística mediante el siguiente ejemplo: “La elección de una forma lingüística prestigiosa A (por ejemplo, el formante *–mos* como marca de persona verbal nosotros) frente a una estigmatizada B (el formante *–nos: íbanos*), o carente de estatus, implica al menos dos circunstancias; una es de inventario: conocimiento de la existencia de ambas variantes; la otra apunta directamente a la conciencia sociolingüística, al “saber” que la comunidad prefiere una a la otra, generalmente por ser la que caracteriza a los sociolectos altos del espectro” (López Morales 1989: 205). La conciencia lingüística se refiere a que el individuo sabe que existen otras formas o variantes de estructuras lingüísticas, mientras que la conciencia sociolingüística no solo implica conocer las variedades sino también la jerarquización y los parámetros valorativos de uso. “La conciencia sociolingüística hace referencia al saber que los hablantes tienen, tanto de la estratificación social de las variantes, variedades y/o lenguas que pueden integrar el repertorio verbal de una comunidad, como de los parámetros valorativo que se les adjudican.” (García Marcos 1999: 145),

¿Hasta qué punto los hablantes saben que algunos componentes de la lengua son característicos de uno u otro grupo? Este conocimiento no es tan solo algo superficial sino que “presupone un conocimiento relativamente intenso de ese inventario verbal por parte del hablante, sin el que lógicamente no sería factible realizar las dos funciones antes descritas, a la vez que ello implica aceptar que cada miembro de la comunidad identifica socialmente a los demás –y a la vez es identificado por los demás- gracias a una serie de indicios entre los que se encuentran también los lingüísticos” (García Marcos 1999: 145). Un hablante que ha vivido o compartido diferentes comunidades de habla, amplía su inventario verbal y sus conocimientos de los parámetros valorativos, como los inmigrantes que residen en España; por esta razón puede fácilmente mencionar las diferencias entre su forma de hablar y la de los españoles y realizar comparaciones o dar opiniones.

Con frecuencia esta conciencia da lugar al nacimiento de prejuicios lingüísticos; es decir, “el hábito de utilizar las señales sociales como fuente de información” (Hudson 1981; 207). Al hablar de la naturaleza de los prejuicios lingüísticos, Hudson denomina espacio social multidimensional a la conciencia lingüística, pues indica que “hay una gran cantidad de evidencia que indica que la gente utiliza el lenguaje con la finalidad de situarse en un espacio social multidimensional. Desde el punto de vista del hablante, es ésta una forma de comunicar información acerca de sí mismo: acerca de la clase de persona que es (o que querría ser) y su posición en la sociedad. En correspondencia, el oyente puede sacar sus conclusiones acerca de las características del hablante y de su ubicación en la sociedad” (Hudson 1981:207). Ocurre precisamente este hecho entre inmigrantes y entre un inmigrante frente a un español. Un individuo que actúa como oyente, saca conclusiones acerca de sus interlocutores, como veremos en la segunda parte.

De acuerdo al ejemplo de López Morales, si un hablante tiene acceso a diferentes reglas de uso, como en el caso de la pronunciación de un fonema x, la elección de una de ellas “no es inmotivada ni arbitraria. Es cierto que hay factores estructurales que las condicionan, pero también están los de carácter social. No cabe duda de que el hablante suele saber cuándo ha de realizar una u otra; la decisión está motivada por su conciencia lingüística y por el contexto comunicativo. Toda actuación es siempre un reflejo de la competencia sociolingüística” (López Morales 1989: 39). Ese es el caso del uso del fonema /θ/ en España para los hablantes de Hispanoamérica: tienen ante sí la opción de pronunciarlo como en el lugar de origen o como se hace en España. Otros ejemplos se relacionan con el uso del pronombre *ustedes* frente a *vosotros* y sus correspondientes flexiones verbales. Por ello, “el modo en que las diversas comunidades usan la lengua para categorizar a las personas según la forma en que hablan también es relevante, y también lo son las percepciones de cómo deben valorarse estas categorías” (Saville-Troike, 2005: 182). Existe la tendencia a juzgar a los hablantes en relación con la lengua.

Este conocimiento tiene consecuencias, tal como lo indica García Marcos: “Cuando las marcas caracterizan a un determinado estrato en la conciencia lingüística de los hablantes nos encontramos frente a estereotipos o a estigmas, añadiendo estas últimas (sic) una valoración negativa a la función demarcadora grupal” (García Marcos 1999: 148).

“La ‘manera de hablar’ de los sujetos funciona como un índice clasificatorio en la mayoría de los casos, pues muchos hablantes tienen conciencia de la variación lingüística y de sus implicaciones sociales. Se postula que el reconocimiento de sociolectos es un reflejo del grado de conciencia lingüística del hablante y del oyente” (López Morales 1989: 206). Relacionar la variación lingüística con sus implicaciones sociales, y por qué no, culturales, da como resultado la conciencia sociolingüística. “Parece cierto que la relación entre estrato sociocultural y conciencia lingüística es muy estrecha y que, a medida que se baja en el espectro social, disminuye el grado de capacidad distintiva de los sociolectos de la comunidad. Si, efectivamente, conciencia lingüística y estratificación social son de alguna forma paralelas, habrá que saber cuál es la fenomenología sintomática que da pie a las distinciones” (López Morales 1989: 207).

Por ahora, nos quedamos con idea de que la conciencia lingüística es la capacidad de discriminar las variantes en las estructuras lingüísticas, mientras que la conciencia sociolingüística las pone en relación con la estratificación social, la valoración y la jerarquía sociocultural. Tanto la conciencia lingüística como la sociolingüística influyen en las actitudes que los hablantes tengan hacia la lengua y, por qué no decirlo, hacia los hablantes de la lengua. La actitud, junto con la conciencia lingüística y sociolingüística, son esenciales para explicar la competencia de un hablante. La actitud lo prepara para reaccionar ante un estímulo dado de manera específica, según las definiciones mentalistas o conductistas, según veremos a continuación.

1.3.7 Actitudes y creencias

El estudio de las actitudes lingüísticas siempre ha despertado gran interés, puesto que condiciona una buena cantidad de procesos lingüísticos, entre ellos los de mantenimiento o desplazamiento lingüísticos (García Marcos 1999: 163). El estudio de las actitudes es válido tanto cuando se manejan lenguas diferentes como cuando se aplica a variedades de la misma lengua.

López Morales distingue entre **actitud** y **creencia**. En su definición de **actitud** se basa en la existencia o no del rasgo *conativo*; por ello dice: “A diferencia de casi todos y a semejanza de Fishbein, separo del de actitud el concepto de creencia que es, junto al “saber” proporcionado por la conciencia lingüística, el que las produce. Las actitudes sólo pueden ser positivas, de aceptación, o negativas, de rechazo; una actitud neutra es imposible de imaginar (pensando en su naturaleza conativa): se trata más bien de ausencia de actitud” (López 1989: 234 - 235). Por tanto, las creencias producen las actitudes que pueden ser positivas o negativas. Aparentemente tener una actitud cualquiera hacia la lengua, o una de sus variedades, no tiene influencia alguna; pero de hecho tiene una gran influencia.

Así lo considera, entre otros, Alvar, quien indica, además, que las actitudes evolucionan: “La actitud del hablante afecta a lo que viene llamándose *diatopía*, o la consideración de determinados grupos (*diastratía*) y tiene valores distintos en momentos diferentes o es resultado de evoluciones dispares (*diacronía*).” (Alvar 1977:100). Un individuo hoy puede tener cierta actitud; pero por determinadas experiencias pueden cambiar esa actitud, como en el caso de los inmigrantes: algunos que tenían una actitud negativa hacia la variedad española, tras haberse relacionado con los hablantes de esta variedad, han cambiado a una actitud positiva. En otros casos el cambio es inverso, por otros factores. Por ello, debe tenerse en cuenta que “Las actitudes sociolingüísticas van siendo adquiridas durante el proceso de socialización del individuo y son consecuencia directa de la interrelación social que este va desarrollando en el seno de una familia, en la escuela, dentro de un grupo de pares o, en general, a través de las diferentes fases de la construcción de su propia identidad social” (García Marcos 1999: 153). Los inmigrantes viven ese proceso de socialización mientras residan en una sociedad distinta a la suya y allí adquirirán actitudes o cambiarán las adquiridas en su sociedad de origen.

Las **creencias** son juicios de valor. Con respecto a la relación entre creencias y actitudes López Morales indica que “aunque no todas las creencias producen actitudes, en su mayoría conllevan una toma de posición: si se cree que el fenómeno x es rural, es decir, lleva signos de rusticidad, inelegancia, etc; se suele rechazar. Que tal rechazo afecta a la actuación lingüística del hablante es un hecho, sobre todo cuando produce estilos cuidadosos en los que participa muy activamente su conciencia lingüística.” (López Morales 1989: 235).

Estas creencias activadas a partir de la conciencia lingüística o sociolingüística, al igual que las actitudes, son adquiridas; Dijk señala de qué manera: “Puesto que las creencias sociales no son innatas, debemos suponer que se las adquiere en forma gradual mediante la percepción social, la interacción y especialmente en los eventos comunicativos” (Dijk 1999:106, 107)²⁸. Por ello, las creencias, al partir del individuo, son personales, puesto que representan nuestras opiniones personales y, asimismo, son compartidas, puesto que se aprenden en un entorno social, en el interior de un grupo. (Dijk 2003:23).

Los efectos de las creencias y las actitudes van desde lo personal hasta el aprendizaje de la lengua, por eso surgen cuestiones como, por ejemplo, dónde aprender a hablar cierto idioma o qué hablante nativo es más pertinente en la enseñanza de la lengua. López Morales continúa señalando que tanto las creencias como actitudes lingüísticas²⁹ afectan a las lenguas extranjeras dentro de una comunidad de habla, a la lengua y a variedades diatópicas o diastráticas de ella. Las consecuencias se ven desde los cambios lingüísticos hasta influir en el aprendizaje de segundas lenguas, con la posibilidad de fomentar la discriminación lingüística. Particularmente en el aprendizaje de segundas lenguas y la discriminación lingüística la actitud se amplía a los hablantes de la variedad aceptada o rechazada (López Morales 1989: 236). Aplicando esta noción a los inmigrantes, al tener conciencia de la existencia de otra variedad y convivir con ella se encuentran en el dilema de si la van a rechazar o van a realizar el proceso de acomodación, decisión que se complica por la implicación de un componente de identidad.

Por otro lado, las actitudes y creencias también influyen en la inseguridad lingüística y proporcionan datos que permiten prever el futuro de determinados fenómenos. García Marcos indica que “el grado de congruencia entre lo que el hablante piensa –y, en consecuencia, se supone que prefiere o rechaza *a priori*- y lo que en realidad lleva a la práctica, desde el punto de vista variacionista, proporciona datos sumamente valiosos

²⁸ “Las creencias pueden representarse como proposiciones (igualmente simplificadas) o redes, y los conglomerados de creencias pueden, a su vez, organizarse por medio de distintos esquemas” (Dijk 1999:80).

²⁹ Borrego hace una distinción entre creencias sobre la lengua y creencias en la lengua. Define las creencias sobre la lengua de la siguiente manera: “llamo “creencias sobre la lengua” al conjunto de opiniones que, consciente o inconscientemente, tiene en cuenta el hablante a la hora de elegir la modalidad en que quiere expresarse. Tales opiniones lo llevarán, por ejemplo, a rechazar la variedad de su pueblo porque la ve poco pulida, a abrazar la jerga de su pandilla por los lazos de identificación que crea (...)” (Borrego 2006: 7)

acerca de la vitalidad de los fenómenos lingüísticos observados” (García Marcos 1999:171).

Los resultados que generan las actitudes es otro aspecto que creemos importante. Saville-Troike destaca cuatro campos en que las actitudes influyen de manera intensa: la estereotipia, la propiedad, la relación entre lengua e identidad y el mantenimiento y expansión de las lenguas:

1. “Una forma de *estereotipia* es juzgar a las personas de acuerdo a las características lingüísticas. El proceso se origina desde el momento en que los marcadores de la lengua se correlacionan con características extralingüísticas como la raza, el sexo, la edad, la etnia o la religión.
1. La *propiedad* se refiere a la adecuación de las variedades lingüísticas a un contexto específico. La actitud ante el uso apropiado se correlaciona con las restricciones funcionales y el estatus social de los usuarios de cada comunidad.
2. La relación de *lengua e identidad*, tiende a generar actitudes en cuanto los elementos lingüísticos actúen como marcadores de grupo. La identidad es clave para la percepción de uno mismo y del exterior.
3. Por último, *el mantenimiento, desplazamiento y difusión de la lengua*, son procesos contrarios en situaciones de contacto cultural cuyos resultados pueden ser el mantenimiento de entidades separadas, cambios en uno o ambos sistemas o abandono de uno en favor del otro. La actitud hacia la lengua puede determinar el destino lingüístico” (Saville-Troike 2005: 191-203).

Por lo que se refiere al primer campo, los datos obtenidos como resultado de las preguntas 18 y 19 de nuestro cuestionario, que se presentan en el epígrafe 6.2.3.1, son un reflejo de los **estereotipos** de los informantes.

En cuanto al segundo punto, la **propiedad**, recibe también otros nombres, como **adecuación, pertinencia o relevancia**³⁰. La falta de propiedad o adecuación producirá un tipo de “incorrección” distinta a la gramatical. En nuestro caso, puede ejemplificarse con el

³⁰ Lógicamente, en un sentido distinto al que tiene el término en la llamada « teoría de la relevancia ».

uso del pronombre **usted** en el contexto boliviano. Se considera que es adecuado su uso para referirse a personas mayores; por tanto, cuando un menor, prescindiendo del grupo social al que pertenezca, usa **tú** en vez de **usted**, será reprendido tanto por el interlocutor como por los que estén cerca de ellos (generalmente mediante la expresión “no es de tu tamaño para que le digas **tú**”), y ello por mostrar un comportamiento no adecuado.

En cuanto al tercer campo de actuación, el de la **identidad**, también tiene su reflejo en nuestra investigación. Así, los inmigrantes hispanoamericanos son reacios a utilizar **vosotros**, puesto que esta es una marca que hace que sean diferentes de los españoles. No se adopta este uso por no ser como los españoles. Constituye, por tanto, una marca de identidad.

El cuarto campo de acción de las **actitudes** se puede ilustrar con la actual situación lingüística existente en Bolivia. Puesto que se considera que la lengua castellana es impuesta y que la lengua nativa es la propia del lugar, por decreto supremo se ha determinado que tanto la lengua castellana como las lenguas nativas son lenguas oficiales de la nación, y, con el fin de preservar las últimas, todos los funcionarios públicos están obligados a aprender una lengua nativa (ver anexo 1).

Lo que acaba de decirse permite apreciar hasta qué puntos las actitudes están emparentadas con las ideologías. Dijk explica que “Las ideologías son creencias compartidas socialmente y que se asocian a las propiedades características de un grupo, como la identidad, posición en la sociedad, intereses y objetivos, relaciones con otros grupos, reproducción y medio natural” (Dijk 2003: 20). Las ideologías se encuentran estrechamente relacionadas con el discurso e incluso con frecuencia son su fundamento del discurso; de ahí su importancia. Dijk continúa diciendo: “Una de las prácticas más importantes condicionadas por las ideologías es el uso del discurso, uso que, simultáneamente, influye en la forma de adquirir, aprender o modificar ideologías. La mayor parte de nuestro discurso, especialmente cuando hablamos como miembros de un grupo, expresa opiniones con un fundamento ideológico.

La mayoría de las ideas ideológicas las aprendemos al leer y escuchar a otros miembros del grupo, empezando por nuestros padres y compañeros”. El autor hace un listado de

situaciones y contextos en los que se adquieren las ideologías y al final dice: “Es necesario tener en cuenta estas dimensiones discursivas de las ideologías. Debemos saber cómo se expresan las ideologías (¡o cómo se camuflan!) en el discurso y cómo se reproducen las ideologías en la sociedad” (Dijk 2003: 17).³¹ Conviene tener en cuenta, a los efectos de este trabajo que, en el caso de los inmigrantes hispanoamericanos, la dirección del proceso de acomodación hacia la convergencia o la divergencia es, en buena medida, un proceso ideológico.

1.3.8 Acomodación

Este concepto, básico para nuestro trabajo, procede de la teoría del mismo nombre, conceptualizada por De Giles y Smith³² (1979: 47-52). Expuesto de manera simple, la teoría parte del hecho de que el hablante varía su discurso de acuerdo con el que percibe en el interlocutor, para “acomodarse” a este o bien separarse de él a través de un proceso de “negociación”. Los conceptos que maneja - convergencia, divergencia, acomodación, sobreacomodación - constituyen una buena base para comprender la relación comunicativa que se produce entre personas de los distintos grupos sociales y culturales estudiados.

Se llama **convergencia** a “the processes whereby individuals shift their speech styles to become more like that of those with whom they are interacting” (los procesos por los que los individuos cambian el estilo de su discurso para asemejarse al de aquellos con quienes interactúan. (Giles y Smith 1979:46) Esta adaptación de estilo ocurre en diferentes niveles y de una manera que no se puede explicar fácilmente en términos de la normativa tradicional. Lo contrario es la **divergencia**. En el caso de la divergencia se trata de acentuar las diferencias entre distintos grupos. En relación con ella se señala que muchas personas se

³¹ Recalca el hecho de que el discurso no es la única manera de expresar las ideologías sino que hay otras maneras: “La especial concentración en el papel del discurso en los procesos de reproducción de las ideologías, no implica, tal como lo hacen algunos enfoques corrientes, que *reduzco* las ideologías, o su estudio, al discurso y al análisis del discurso. El discurso, el uso del lenguaje y la comunicación, efectivamente, desempeñan un papel especial en dichos procesos de reproducción, pero las ideologías también se expresan y reproducen mediante otras prácticas sociales y semióticas aparte del texto y la conversación” (Dijk 1999; 243, 244).

³² La teoría tiene como base el hecho de que el lenguaje no es un sistema homogéneo ni estático, que los grupos sociales y étnicos tienen distintas maneras de ver el mundo y que al asociar las variables del lenguaje con la estructura social se tiende a asociar un uso específico del lenguaje con un grupo social concreto. (Giles 1979:17).

basan en el estilo discursivo para determinar la pertenencia a grupos sociales; sin embargo, cuando la pertenencia al grupo es relevante para el individuo, "speech divergence may be an important strategy for making oneself psychologically and favourably distinct from outgroup members." (la divergencia en la forma de hablar puede ser una estrategia importante para presentarse a sí mismo, de forma psicológicamente favorable, como diferente de los miembros del exogrupo). (Giles y Smith 1979:52).

Según esta teoría, si queremos comprender por qué los individuos hablan como lo hacen, es necesario conocer no solo las características lingüísticas, sino cómo interpretan la situación y el proceso que usan para actuar en esas interpretaciones. Por otra parte recordar que los hablantes también son oyentes y se requerirá el mismo conocimiento para entender cómo se evalúa el estilo de habla. (Giles y Smith 1979:65). La situación, está, pues, en la raíz de la teoría. En cada situación el hablante y el oyente comparten una serie común de procesos de interpretación que les permite codificar las intenciones del hablante y ser interpretados correctamente por el oyente.

La teoría se basa en cuatro procesos socio-psicológicos: El proceso de similitud-atracción, el proceso de interacción social, el proceso de atribución causal y el proceso de intergrupo distintivo. (Giles y Smith 1979: 47-52).

En el proceso de **similitud-atracción** propone que "the more similar our attitudes and beliefs are to certain others, the more likely it is we will be attracted to them" (Giles y Smith 1979: 47). En general se considera que la convergencia es uno de los mecanismos que utiliza la persona para parecerse a otro. El reducir las diferencias incrementa la atracción, inteligibilidad y predictibilidad en la comunicación. Por otro lado, la convergencia refleja el deseo del hablante de conseguir la aprobación social del oyente. Según Giles y Smith, puede haber muchos factores que lleven a la convergencia de acuerdo con la situación; sin embargo un caso frecuente es el de los sujetos que creen que un hablante tiene un "prestigio" o que constituye una "figura con autoridad", y entonces tienden a acomodar su habla a la de él, más que a la de aquellos a los que consideran menos importantes. En este proceso se da énfasis a la recompensa de la atracción y/o la aprobación a costa de realizar esfuerzos y perder, al menos en parte, la identidad personal.

En el proceso de **interacción social**, se enfatizan más las recompensas de realizar la convergencia; sin embargo, se tienen en cuenta también los posibles inconvenientes, como el esfuerzo por ser convergente, la pérdida de la integridad y la identidad social. Se trata de minimizar los inconvenientes que surgen cuando dos personas de diferentes estatus se encuentran y de crear una base común para la comunicación, que implica ideas y sentimientos, como en una situación en que el empleador habla con sus empleados o cuando una persona se prepara para ir a una entrevista. En estas situaciones los participantes sopesan los costes y los beneficios de hacer un cambio de estilo. Según esta teoría, se tiende a converger para lograr la atracción y/o aprobación, pero teniendo presentes los posibles inconvenientes que comportaría la pérdida de la integridad o de la identidad personal. (Giles y Smith 1979: 48). La tendencia es a optar por la opción que tenga más beneficios.

El proceso de **atribución causal** tiene que ver con la posibilidad de interpretar la conducta de otros en términos de los motivos e intenciones que consideramos como causa de su conducta. Ante la acción llevada a cabo por una persona, hacemos una evaluación, generalmente en términos positivos o negativos, y le atribuimos unos motivos. La comprensión de estos procesos de atribución, de cómo operan en el hablante y oyente, puede ayudar mucho a explicar la variación en los estilos de habla (Giles y Smith 1979: 51).

En el proceso de **intergrupo distintivo**, se realiza una valoración en una situación de grupos en contacto. Se comparan dimensiones que se consideran importantes para los miembros del grupo, tales como atributos, habilidades, posesiones y otros elementos. El objetivo de la comparación es buscar o crear aspectos diferenciadores que den personalidad al grupo. La percepción de esta distinción se traduce en una identidad social positiva. (Giles y Smith 1979:52). Cada individuo experimenta satisfacción cuando tiene conocimiento de que pertenece a grupos que tienen alguna característica que los hace destacar sobre otros.

La teoría de la acomodación se basa más en el proceso de emisión del mensaje que en el mensaje mismo. Trata de explicar la manera en que a largo plazo se realizan ajustes en la

pronunciación y otros aspectos del comportamiento lingüístico. Más problemáticos para ella son los ajustes a corto plazo, como en el léxico, por ejemplo.

Berruto ha aplicado la teoría al proceso de acomodación de grupos de inmigrantes meridionales italianos que se han desplazado a la zona de Turín. Trata de resumir de la siguiente manera las etapas por las que atraviesan: “primero, el inmigrante conserva el dialecto de origen y junto a éste aprende a reconocer [...] sintagmas ‘fundamentales del turinés’: el italiano aún se basa, decididamente, en meridionalismos”; después, “se modifican [...] las características fonéticas del sistema vocálico”, se abandonan “las formas específicas del punto lingüístico” al que ha pertenecido el inmigrante, se italianiza “el dialecto hablado con los paisanos” y se usa un italiano que presenta “simultáneamente formas meridionales y formas piamontesas”; finalmente,” hay un gradual abandono del italiano regional meridional” y “una gradual reducción del conocimiento del dialecto de origen” ” (Berruto1979b :166). Este proceso es probablemente similar al que atraviesan los inmigrantes latinoamericanos en su estancia en España.

Siguiendo las etapas que describe Berruto y aplicándolas a los inmigrantes hispanoamericanos, las etapas serían las siguientes: los inmigrantes tienen muy acentuada la identidad; por esta razón, en principio modifican los vocablos utilizados en España que no son considerados como marcas de identidad, y evitan utilizar los del lugar de origen para no entorpecer la comprensión. Simultáneamente añaden a su vocabulario términos nuevos o significados nuevos a los términos conocidos; posteriormente discriminan qué usar en qué red social. Dependiendo de la red social en que el individuo se integre, mantiene la variedad del lugar de origen o tiende a modificarla de manera que se produzca una híbrida. Este proceso varía con la edad: mientras más jóvenes hayan inmigrado el grado de integración lingüística es mayor.

Aunque el estudio se ha fijado sobre todo en el uso del vocabulario, existen otros elementos esenciales utilizados en la conversación, ya sean lingüísticos, como la pronunciación, ya sean paralingüísticos o kinésicos. Cabe la posibilidad de estos elementos sean los que toman más tiempo en el proceso de acomodación.

CAPÍTULO 2

LA ORALIDAD EN LA CONVERSACIÓN

Empezaremos por algunas narraciones de hechos reales que ocurren en un intercambio comunicativo entre personas que pertenecen a distintas culturas. En ellas veremos que, a nivel del uso del lenguaje verbal, la situación es compleja y que en el lenguaje concurren diferentes elementos que describiremos más adelante.

Imaginemos una conversación entre dos usuarios de diferentes culturas, basándonos en la siguiente narración de una informante hispanoamericana:

*“Un día mi jefa dijo que **ase** su pollo y yo se lo hice en el horno, para ella que **ase** era que se lo hiciera en la hornilla a lo que yo le llamo guisar y ella dijo **asas**.” (f/p otros países).*

De acuerdo con la teoría de los actos de habla, desde la perspectiva del hablante, a) este pide algo, b) la petición es solicitada a través del lenguaje oral y c) se obtiene la petición (a medias, es decir, no de la manera esperada). Desde la perspectiva del oyente a) decodifica el mensaje, b) interpreta y c) ejecuta la acción (según lo que cree haber entendido).

En esta narración apreciamos, en principio, que el problema inicial está en el significado del término *asar*, que para un interlocutor es ‘cocinar en el horno’ y para el otro interlocutor es ‘cocinar en los quemadores de la cocina de gas’. La diferencia de significación tiene consecuencias: a) quien ejecuta la acción no hace lo que se le pide; b) el que pidió la acción no obtiene lo pedido y c) en el momento de ejecutarse la conversación no hay indicios de que exista ningún problema de incomprensión. Ninguno de los interlocutores sospecha que no hubo éxito en la comunicación sino cuando se ve el resultado.

Veamos una segunda narración:

“La primera vez me dejó fría, cuando un sacerdote dijo a una amiga, refiriéndose a mí ¿y quién es esta? Me sentó fatal”. (f/p otros países)

En esta otra narración se aprecia el enfado, el efecto afectivo por el uso de un término. El sacerdote no sospecha que hirió los sentimientos de alguien, la afectada no sospecha que no existe ninguna intención de hacerle daño. Ninguno de los dos sospecha que existe un conflicto discursivo. Cada uno de ellos tiene en su mente el valor aprendido sin siquiera pensar que para el otro tiene un valor distinto. En esta oportunidad el problema ya no es la palabra sino el valor atribuido y la adecuación del término. Para el hablante el uso del término es adecuado; por lo tanto, en su opinión, no hace daño a nadie; para el oyente, el uso del término no es adecuado o apropiado en ese contexto, y, tal como ella lo interpreta, se siente herida. Al igual que en la primera narración, no hubo éxito en la comunicación.

Veamos la tercera narración:

*Al redactar esta parte de la tesis, ocurrió lo siguiente. Mi compañera de origen peruano y yo fuimos a almorzar al restaurante de la biblioteca. Pedimos la comida y fuimos a sentarnos para comer. Al rato, mi compañera me dice que nos olvidamos el limón, así que fue a traerlo. Cuando volvió me contó que se acercó a retirar los dos limones, el camarero español la estaba **mirando**, por eso ella le dijo que era para ella y su compañera, o sea yo. El camarero le dijo: “yo no estoy diciendo nada”. Luego de relatarme le pregunté por qué creía que le estaba mirando, me dijo que pensaba que le iba a objetar por qué estaba alzando dos pedazos de limón; por eso se adelantó en dar un justificativo.*

En esta ocasión el problema es la interpretación de la mirada. El camarero al ver que no había personas que requirieran su atención, se entretiene en mirar cómo la cliente coge los dos limones, solo por distracción; sin embargo, la cliente interpreta la mirada como una reprensión de por qué está llevando dos limones; entonces instintivamente da una respuesta verbal a la mirada, justifica su acción antes de que se le haga alguna posible acusación. Ante ello el camarero sencillamente aclara que no está diciendo nada, no está haciendo ninguna clase de comentario.

En estas conversaciones espontáneas podemos resaltar lo siguiente: la primera nos muestra la diferencia de significados a nivel de la lengua, la segunda la diferencia de valores a nivel de la paralingüística y la tercera la diferencia de valores a nivel de la kinésica. Estos hechos comunicativos demuestran que la oralidad es más que solo palabras; contiene otros elementos y factores que influyen en el momento en que se utiliza en la conversación. Los estudios realizados en la oralidad y la conversación nos permitirán encontrar una explicación para estos hechos. Empezaremos por la oralidad.

2.1 LA ORALIDAD

Desde que nacemos estamos expuestos a diferentes entornos comunicativos donde se interviene en diferente grado. En estos entornos se aprenden las “normas” de uso de la lengua; por lo tanto, para aprender a hablar no se requiere de una enseñanza formal sino que el aprendizaje se produce a través del proceso de socialización (Calsamiglia y Tusón 2007: 30). Con el habla podemos comunicarnos con los demás, expresar nuestras alegrías y pesares, recibir o pedir información, mantener relaciones humanas. (Tusón 1997:28). En general, el habla es parte importante de la vida cotidiana de cualquier sociedad y de cualquier individuo en particular, pues con ella logramos que existan las relaciones sociales, las relaciones interpersonales; a través de ella se comparten conocimientos, sentimientos, emociones, intenciones, todo lo que implica comunicar o compartir.

El lenguaje oral³³ tiene sus particularidades, en parte distintas a las del lenguaje escrito, a pesar de que ambas modalidades se utilicen para comunicar o compartir. Las diferencias entre ambas nos permitirán explicar mejor los conflictos discursivos. Veamos algunas de ellas.

- Empezaremos por la *lengua*. En las características estructurales, Brown y Yule exponen que la sintaxis del lenguaje oral es **menos estructurada** puesto que contiene muchas oraciones incompletas, menos subordinación y, en la conversación, se encuentran normalmente formas declarativas activas. En inglés se registran de manera abundante enlaces como *and, but, then, if*. Suele haber **menor explicitud** que en el escrito, la

³³ En lo que sigue nos referiremos al lenguaje oral espontáneo. El que se usa, por ejemplo, para dar una conferencia o en un informativo de radio o televisión tiene otras características que lo acercan más al escrito.

estructura más corriente es tema-comentario. En la lengua escrita existe un conjunto extenso de marcadores de metalenguaje para señalar relaciones entre cláusulas, se dan normalmente estructuras canónicas de sujeto-predicado y la riqueza léxica es mayor (Brown y Yule 1993: 34-38). La menor explicitud y la menor riqueza léxica de la expresión oral espontánea contribuyen a que en su uso esté sujeta a , asimismo a reconstrucciones y suposiciones, lo que puede ser un obstáculo en el éxito de la comunicación.

Con respecto a la función del lenguaje se considera que el habla es **transitoria**, mientras que la escritura está creada para ser permanente, o, en palabras textuales de Goody, el lenguaje escrito desempeña “la función de almacenaje” (Brown y Yule 1993: 32 y 33). Por esta transitoriedad, la tendencia es a pasar por alto aspectos que algunas veces son importantes y deben ser tenidos en cuenta para un buen entendimiento.

En cuanto a la forma de organización, “El efecto general es la producción de una lengua hablada con una **organización menos rica** que la de la lengua escrita, y que contiene **menor densidad informativa**, pero **mayor cantidad** de ‘**marcadores**’ de **interacción** y ‘**articuladores discursivos**’ [las negritas son nuestras]” (Brown y Yule 1993: 34). Puesto que la oralidad no contiene una organización planificada, hay mayor improvisación.

Por el modo de producción, el texto escrito tiene ventajas y desventajas. Es una desventaja, por ejemplo, que el escritor solo puede transmitir las señales paralingüísticas de un modo aproximado. Es una ventaja, en cambio, la variedad tipográfica, que puede aprovecharse para expresar la información (Brown y Yule 1993; 26), mientras que en el lenguaje oral contamos con los indicios y las señales de la interacción; no obstante, tales señales e indicios, sean estos paralingüísticos o kinésicos, también pueden ser interpretados de una manera apropiada o no.

En relación con la objetividad o subjetividad, indican que “hay que hacer hincapié en que, no obstante lo objetiva que pueda parecer la noción de “texto” tal como la hemos definido (“el registro verbal de un acto comunicativo”), la percepción y la interpretación de cada texto son esencialmente subjetivas. Individuos diferentes prestarán atención a aspectos diferentes de los textos. Su contenido les interesará o se ajustará a sus experiencias de modo

diferente” (Brown y Yule 1993: 31); en general, la oralidad se presenta un mayor grado de subjetividad y, debido a ello, cada individuo interpretará el mensaje según lo que tenga en mente en el momento de la interacción, incluso según el estado psicológico en que se encuentre. Cabe la posibilidad de que en un intercambio comunicativo los usuarios no coincidan subjetivamente y ello dé origen a un conflicto que, al ser subjetivo, no deje indicios de que tal conflicto exista.

En cuanto al nivel léxico, las diferencias se encuentran en la organización mental: “La forma en que el léxico está organizado en la mente del hablante plantea cuestiones de la máxima importancia, que, desafortunadamente, aún no han encontrado respuesta en su totalidad. Se saben algunas cosas, se tienen indicios más o menos razonables sobre otras, pero se ignoran la mayoría. Se ha distinguido, por ejemplo, entre la información lingüística que se almacena en una *memoria a corto plazo* de la que se guarda en una *memoria a largo plazo*, pero muchos psicolingüistas prefieren hablar de una sola red de memoria con diferentes estados” ³⁴(Moreno 2002:18). Mientras que en lo escrito, el léxico utilizado queda objetivamente en el papel u otro material, a nivel oral no, queda en la memoria de los interlocutores, de modo que el tiempo para pensar en el significado es muy poco. Por esta razón, se acentúa la importancia de las suposiciones y las presuposiciones, que, por otra parte, dada la rapidez con que actúan, pueden ser malinterpretadas.

En definitiva, teniendo en cuenta solo las características de la lengua misma, la oral espontánea se caracteriza por ser menos estructurada, tener menor formalidad, menor explicitud, ser transitoria, contener mayor densidad informativa, mayor cantidad de “marcadores” de interacción y “articuladores discursivos”, menor grado de manipulación y mayor subjetividad.

- Continuando con los *participantes*, al fijarnos en ellos adoptamos la perspectiva de la enunciación. Calsamiglia y Tusón describen las características de la enunciación oral, en una conversación, de la siguiente manera:

³⁴ De acuerdo a la observación realizada por Borrego, director de la tesis, «la organización léxica que está en la cabeza del individuo será la misma en el lenguaje oral y en el escrito, puesto que es previa al texto. A mí me parece que la verdadera diferencia está, desde el punto de vista del hablante, en la selección que se hace ».

“La situación de enunciación prototípica se caracteriza, básicamente por los siguientes rasgos:

- En primer lugar, por la *participación simultánea* de las personas que intervienen en ella. Más que emisores y receptores, es preferible o más ajustado referirnos a ellas como **interlocutores**.
- En segundo lugar, por la *presencia simultánea* de quienes interactúan, se comparte el espacio y el tiempo, los interlocutores participan **cara a cara**.
- En tercer lugar, porque los interlocutores *activan, construyen y negocian* en la **interacción** una relación interpersonal basada en sus características psicosociales: el estatus, los papeles o la imagen, por ejemplo” (Calsamiglia y Tusón 2007: 18). [Las cursivas y negritas se encuentran en el original.]

A diferencia de la escritura, en la oralidad es importante la participación de los interlocutores, la presencia y la negociación entre ellos, lo que no ocurre cuando se comunica mediante la expresión escrita. En esta interacción, la duración de la información o mensaje es efímera, en comparación con la escrita, debido a que los participantes lo expresarán en el momento de la interacción cara a cara. Asimismo, durante la negociación se concilia el significado válido para el momento; sin embargo, como muestran las narraciones citadas al principio de este capítulo, no siempre se llega a negociar el significado.

Para lograr una explicación o entendimiento de estos hechos necesitamos no solo una visión general de la expresión oral tomando en cuenta la misma lengua y al interlocutor, sino que creemos necesario dar más detalles de los elementos que componen la oralidad; por ello desglosaremos las características de la oralidad con mayor amplitud tanto en sí mismas como en cuanto constituyen una base importante de las relaciones sociales. Posteriormente describiremos la conversación, marco natural de la oralidad, para finalmente terminar con detalles sobre las interacciones.

2.2 COMPONENTES DEL LENGUAJE ORAL

Uno de los primeros intentos de describir los rasgos de los actos comunicativos fue el de Hymes (1972: 59- 65), cuya propuesta, como ya vimos más arriba, es que el hecho comunicativo consta de 16 componentes. Otros autores se han detenido en alguno de estos componentes. Los trabajos de Fernando Poyatos, por ejemplo, se centran fundamentalmente en los componentes no verbales de la oralidad.

Se considera, en efecto, que en la expresión oral hay un importante sustrato de lenguaje no verbal que convive con el verbal, aunque se reconoce que esta distinción es discutible³⁵. Se entiende por lenguaje verbal el conjunto de todas las expresiones propiamente lingüísticas verbalizadas o pronunciadas, en tanto que se consideraría como lenguaje no verbal el resto de elementos que acompañan a las palabras tales como los gestos, aunque también, aunque sean elementos pronunciados, el tono, la velocidad, etc.

Álvarez, al referirse a la estructura de la comunicación, menciona que “las tres grandes líneas maestras de la comunicación son: lo que decimos (comunicación verbal), cómo lo decimos (paralenguaje) y cómo nos movemos cuando nos comunicamos (kinésica).” (Álvarez, 2003: 259). La primera línea correspondería al lenguaje verbal y las otras dos al no verbal.

Poyatos, por otra parte, explica que en la comunicación verbal es importante tener en cuenta la “triple estructura” básica (palabras, paralenguaje y kinésica), porque esta estructura es congruente y da sentido a la comunicación. Hay situaciones extrañas en que es posible que el lenguaje y el paralenguaje discurren por direcciones distintas (por ejemplo, cuando alguien habla por teléfono y a la vez hace señas a alguien para que se siente), pero en general se trata de elementos complementarios, de modo que la comunicación no se llevará a cabo de forma adecuada si no se tienen en cuenta todos ellos. Los elementos no

³⁵ Es discutible debido a que lo no verbal implicaría no estar vocalizado; sin embargo dentro del lenguaje no verbal se incluye el volumen, el tono, etc que sí son vocalizados. Para evitar esta discusión, que ha dado lugar a amplios debates, Poyatos, desde una perspectiva interdisciplinar, entiende por lenguaje no verbal “las emisiones de signos activos o pasivos, constituyan o no comportamientos, a través de los sistemas no léxicos somáticos, objetuales y ambientales contenidos en una cultura, individualmente o en mutua coestructuración” (Poyatos 1994, I: 17).

verbales matizan la significación de los verbales e incluso, en ocasiones, la cambian. Mansilla (2001:268) hace referencia a Mehrabian (1971), quien indicó que en la comunicación el 7% corresponde a las palabras, el 38% a cómo se dicen las palabras y el 55% al lenguaje corporal.

Poyatos señala también que el mayor fallo en el análisis del discurso y de la comunicación interpersonal en general ha sido “no ver esa triple e inseparable realidad del lenguaje vivo, hablado, que existe solo como continuo verbal-paralingüístico-kinésico” (Poyatos I 1994: 130). Para evitarlo, no solo es necesario tener en cuenta la existencia de la “triple estructura” sino también las posibles combinaciones en el interior de ellas. Su falta de equilibrio delatará alguna anomalía o un síntoma de estados patológicos.

Las combinaciones posibles entre las tres estructuras son las diez siguientes:

- lenguaje verbal
- lenguaje verbal – paralenguaje
- lenguaje verbal - kinésica
- lenguaje verbal – paralenguaje - kinésica
- paralenguaje
- paralenguaje - lenguaje verbal
- paralenguaje – kinésica
- kinésica
- kinésica - paralenguaje
- kinésica - lenguaje verbal (Poyatos I 1994: 144-147).

Estas combinaciones son pertinentes a la hora de analizar los conflictos discursivos objeto de este trabajo. Así, el originado por la diferencia de significados de un término, por ejemplo al decir: “he fregado mi móvil”, refiriéndose a ‘estropearlo’ y no a ‘limpiarlo’, tiene que ver únicamente con el lenguaje verbal; en cambio, interpretar “vete”, pronunciado en un tono alto, como ‘echar del trabajo’ en lugar de como ‘puede retirarse’ se explica dentro de la combinación lenguaje verbal - paralenguaje.

Pero las tres estructuras citadas no son las únicas que intervienen en la comunicación. La propia Mansilla (2001: 267) distingue cinco tipos de códigos no verbales:

1. Paralingüísticos: en este grupo se encuentran la entonación, acento, timbre, volumen, duración silábica, ritmo, pausa o el silencio.
2. Kinésicos: gestos, maneras y posturas.
3. Proxémicos: elementos de percepción visual como el espacio, distancia, contacto físico, el medio ambiente.
4. Cronémicos: los conceptos y actitudes respecto al tiempo.
5. Aspectos: elementos de percepción visual como el peinado, vestimenta y objetos manejados por los hablantes.

Aunque todos estos códigos³⁶ tienen su particular importancia, partiremos de la triple estructura de Poyatos para analizarlos cada uno individualmente.

2.2.1 Palabras

Uno de los principales instrumentos utilizados en la comunicación son las palabras o el código lingüístico. Su característica principal es la asociación de significados a significantes convencionalmente establecidos. Se caracteriza por ser sinonímico y a la vez polisémico, “Es un código que organiza un sistema de signos semánticamente omnipotente y que se ha realizado históricamente como manifestación del lenguaje en una comunidad hablante”. Este código se encuentra sistematizado, es un sistema de sistemas, pues “la lengua asocia *significantes* primariamente fónico-acústicos (secundariamente gráficos) a *significados* conceptuales y es un código *equivoco*, puesto que las correspondencias instauradas por ella, entre el plano del significante y el plano del significado³⁷, no son

³⁶ Desde la perspectiva semiótica, los códigos son sistemas de organización de los signos que están gobernados por reglas. Estas están aceptadas por los miembros de la comunidad que los utiliza. Otros tipos de códigos distintos de los mencionados aquí son los epistemológicos, sociales, estéticos, prácticos, etc.

³⁷ Greimas hace mención a que estas estructuras se manifiestan en la comunicación, pues dice: “La comunicación, en efecto, reúne las condiciones de su manifestación, ya que es en el acto de comunicación, en el *evento-comunicación*, donde el significado encuentra el significante. Esta junción del significante y del significado – o del plano de la expresión y del plano del contenido, si adoptamos la terminología danesa- hace aparecer las unidades mínimas del discurso: el *fonema* y el *lexema*” (Greimas 1971:45).

biunívocas: a un mismo significado pueden corresponder varios significantes y a un mismo significantes pueden corresponder varios significados” (Berruto 1979b:33).

Los estudios estructuralistas han dado importancia a su descripción y análisis a partir de la fonología, morfología, sintaxis y semántica. En general se describen dos niveles del lenguaje, uno segmental y otro suprasegmental³⁸. El segmental comprende el sistema estructural, partiendo de unidades mínimas sin significado hasta llegar a unidades sintácticas. El suprasegmental comprende la entonación, volumen, registros tonales y cadencias (Poyatos 1994, I: 136). Las unidades de análisis son fonema, morfema, palabra, oración, párrafo, monólogo, diálogo y discurso. Cada uno de ellas, excepto el fonema, está dotada de significado, lo que hace que se añada la semántica. En la oralidad todos estos niveles confluyen para elaborar el mensaje; en la conversación estos niveles son activos y dinámicos, su existencia es de corta duración; sin embargo su efecto es amplio.

En las lenguas específicas, cada una de las palabras está estructurada de acuerdo a las normas gramaticales que establecen su uso. Sin embargo es importante hacer mención de la diferencia entre el deber ser y el ser. Una cosa es la regla establecida por las gramáticas, lo que debería ser, y otra es el uso real de la lengua

Así, por ejemplo, mientras los sistemas constituidos por las reglas son homogéneos, el uso real se muestra diverso, como ya se señaló más arriba, tanto en el tiempo como en el espacio. “Estas diferencias pueden llegar hasta hacer aleatorias las tentativas de comunicación. [...]. Pero pueden existir divergencias menos profundas que no afectan a la comprensión mutua” (Martinet 1991:42). Estas diferencias se perciben en una interacción comunicativa entre interlocutores que proceden de distintas regiones o culturas. Los niveles en que encontramos tales diferencias van desde los fonemas hasta los enunciados, desde aquellas que no tienen ningún efecto hasta aquellas que provocan efectos profundos como los conflictos. He aquí algunos ejemplos de divergencias en nuestro corpus:

³⁸ Se considera que, al examinar la lengua como mecanismo de comunicación, el lenguaje es de doble articulación, la primera articulación corresponde a “aquella con arreglo a la cual se analiza la experiencia que se va a comunicar, y la segunda articulación la de los significantes en fonemas sucesivos”. (Martinet 1991:51). En comparación con la terminología utilizada por Poyatos, la primera articulación es la suprasegmental, mientras que la segunda articulación corresponde a la segmental. Esta parte se conoce como el estudio de la prosodia. (Martinet 1991:32).

En el plano de los fonemas, el seseo practicado por los inmigrantes hispanoamericanos puede dar lugar a interferencias en la comunicación. Así, nuestros informantes aluden a casos como el de *rosa* y *roza* o *rayar* y *rallar*; no afectan, en cambio, a la comprensión mutua las diferentes pronunciaciones de la vibrante múltiple /r/.

En el plano de las palabras, la variación que está en el origen de las interferencias puede afectar a la sinonimia, homonimia y polisemia, complicadas en este caso por su carácter intercultural. La sinonimia implica la existencia de distintas palabras para referirse a un mismo referente, aunque en este caso podría hablarse más bien de diferentes términos que se utilizan en diferentes culturas para referirse al mismo objeto³⁹. En los intentos de clasificar la sinonimia se ha propuesto “distinguir entre sinonimia ‘completa’ (‘equivalencia de los sentidos cognitivo y emotivo’) y sinonimia ‘total’ (‘palabras intercambiables en todos los contextos’). Así, pues, habría cuatro combinaciones posibles: 1) completa y total; 2) completa, pero no total; 3) incompleta pero total; 4) incompleta y no total” (Ullmann 1979:60).

Aunque es posible que, en abstracto, no existan dos palabras netamente sinónimas en una lengua, puede que lo sean en un texto o en una situación multicultural; por ejemplo *remolacha* y *beterraga*, *melocotón* y *durazno*, *aguacate* y *palta*, etc. son parejas de términos sinónimos interculturales, puesto que se utilizan ambas para el mismo referente pero en distintos lugares. Estos términos, aunque divergentes, no causan problemas o conflictos en la comunicación, si los interlocutores tienen conocimiento de ambos términos. El problema del conflicto surge por el desconocimiento de la existencia de otro término para referirse al mismo objeto que conoce; es decir, cuando el inmigrante no sabe que existe otro término “sinónimo” para referirse al mismo objeto. Un ejemplo de una experiencia de este tipo se encuentra al inicio del siguiente capítulo con los términos *palta* y *aguacate*.

³⁹ En la segunda parte están listados los casos pertinentes encontrados en nuestro corpus bajo el título “Lista de términos y expresiones susceptibles de crear conflicto”. Incluso los nombres de los colores están implicados, como ocurre con *marrón* y *café*, *azul claro* y *celeste*, *gris* y *plomo*.

En cuanto a los homónimos⁴⁰, estos tienen influencia en los conflictos, tanto en la misma cultura como en las relaciones interculturales. Según Lyons, los homónimos absolutos son aquellos que provocan ambigüedades y, por esta razón, conflictos. Estos pueden ser mayores en situaciones de interculturalidad. Algunos ejemplos de nuestro corpus son *maceta* (herramienta y recipiente), *venga* (imperativo y uso discursivo).

La polisemia, por su parte, se refiere a la multiplicidad de significados que tiene un significante, o dicho de otro modo, a los varios significados que tiene una palabra o término. Un término puede ser polisémico debido a: **los cambios de aplicación**, es decir, que con el uso del término en distintos contextos adquiere un matiz que tenga distinto sentido⁴¹; **la especialización de un medio social**, teniendo en cuenta la profesión u oficio; **el lenguaje figurado** como el uso de la metáfora, la metonimia; y **los homónimos reinterpretados** cuando los dos homónimos proceden de fuentes diferentes. Por último, se hace referencia a **la influencia extranjera**, por la que se añaden nuevos significados (Ullmann 1991:180-186). Este proceso de adquisición de significados se da con frecuencia dentro de una misma comunidad, pero se amplía el abanico de posibilidades cuando las interacciones son multiculturales, porque las propias diferencias culturales pueden llevar a la adquisición de nuevos significados o al énfasis en uno distinto cuando existen varios comunes a las dos culturas. Por ejemplo, en Bolivia se conoce para *fregar* el significado, común con España, ‘limpiar’, pero predomina el sentido de ‘destruir, estropear, arruinar’, mientras que para el otro son preferidos son *lavar* o *limpiar*.

Para este trabajo resulta también interesante la diferencia a la que alude Ullmann entre polisemia implícita y polisemia explícita. La polisemia implícita tiene que ver con los casos en que no existe contexto o situación inmediatos que ayude al lector a deshacer la

⁴⁰ “Los homónimos se definen tradicionalmente como palabras distintas que poseen la misma forma (...) estableciendo una distinción entre homónima absoluta, por un lado, y distintos tipos de homónimo parcial. Los homónimos absolutos han de cumplir las siguientes tres condiciones: (I) sus formas no han de ser emparentadas en cuanto al significado; (II) todas sus formas han de ser idénticas (o sea las formas han de ser muestras del mismo tipo); (III) las formas idénticas han de ser sintácticamente equivalentes.” En la parcial pueden no cumplirse las condiciones II y III. La ambigüedad que resulta de la homonimia absoluta no es posible eliminarla por modificación del contexto gramatical, mientras que la parcial es probable que no provoque ambigüedades. (Lyons 1991:49-51).

⁴¹ Es el caso de varios adjetivos en Bolivia. Por ejemplo, *simpático*, en equivalente a *guapo* en España, mientras que *guapo* equivale, en ciertos contextos, a *valiente*; por eso cuando un niño se cae y se hace daño, la madre generalmente le dice “No llores, guapo eres”.

ambigüedad. En la polisemia explícita, en cambio, el contexto ayuda a decidir cuál es el significado pertinente. Este mismo modelo se repite con la homonimia, que también puede ser implícita o explícita. (Ullmann 1979:57-59). Los conflictos discursivos pueden relacionarse con ambas clases de polisemias: como veremos más adelante, uno de nuestros informantes se refiere a un conflicto con la palabra *punte* que ni siquiera el contexto puede evitar.

Especial relevancia como fuente de conflictos lingüísticos adquieren la polisemia y la homonimia en las *expresiones y frases hechas*, dada su profunda vinculación a la cultura de la que nacen y, por tanto, los potenciales equívocos a que pueden dar lugar cuando se interpretan desde otra cultura. El conflicto se facilita todavía más cuando dos expresiones que significan cosas distintas y, a veces, contrarias están formadas por palabras que resultan familiares en ambas culturas, ya que incluso puede tratarse de las *mismas* palabras.

2.2.2 Paralingüística

En toda interacción comunicativa, y en mayor grado en la conversación coloquial, “en muchas ocasiones, somos más sensibles no a lo que se nos dice, sino a la manera en que se nos dice algo” (Marco 2001: 180). No es raro que al escuchar el tono de voz de alguien se digan cosas como “Creo que está molesto” o “¿Y eso?”. No es de extrañar, pues, que se haya atribuido al código paralingüístico una responsabilidad del 38% en la comunicación.

Según Poyatos, se entiende por paralenguaje “las cualidades no verbales de la voz y sus modificadores y las emisiones independientes cuasiléxicas, producidas y condicionadas en las zonas comprendidas en las cavidades supraglóticas (desde los labios y nariz hasta la faringe), la cavidad laríngea y las cavidades infraglóticas (pulmones y esófago) hasta los músculos abdominales, así como los silencios momentáneos que utilizamos consciente o inconscientemente para apagar o contradecir los signos verbales, kinésicos, proxémicos, químicos, dérmicos o térmicos, simultáneamente o alterando con ellos, tanto en la interacción como en la no interacción” (Poyatos 1994, II: 28).

En la clasificación efectuada por Poyatos (1994, II: 29-45), se establecen diferencias entre el paralenguaje segmental y no segmental. En el segmental se encuentra la categoría de los **alternantes**, que pueden ser consonantes, vocálicos y silencios; en el no segmental están las categorías **cualidades primarias**, **calificadores** y **diferenciadores**. Nos centraremos sobre todo en la parte no segmental, particularmente en las cualidades primarias. Estas comprenden timbre, resonancia, intensidad y tiempo, tono, campo entonativo, duración silábica y ritmo. La descripción de cada uno de ellos la hace Poyatos (V.II 1994:30- 45) como sigue:

- Timbre. Es el registro de voz, las cualidades que nos permiten reconocer a alguien cuando lo oímos hablar.
- Resonancia. Puede ser faríngea, oral o nasal dependiendo de dónde resuenen las vibraciones de las bandas vocales.
- Intensidad o volumen. Depende del esfuerzo respiratorio y articulatorio. El autor se refiere a varios niveles: un nivel conversacional habitual, un nivel patológico, un nivel cultural estándar. Varía de acuerdo con la situación y la actitud personal.
- Tiempo. Velocidad del enunciado. Enfocada desde el plano actitudinal, una velocidad lenta puede significar incertidumbre, amenaza, etc., y una velocidad rápida, animación, enojo, fastidio, etc. En este aspecto existen diferencias culturales o subculturales.
- Tono. Puede ser agudo (alto) o grave (bajo), y es capaz de a una misma palabra significados distintos sin modificarla. Se distinguen cuatro aspectos: nivel, campo, registro e intervalo. Existen contextos situacionales y sociales en que el tono varía con la cultura, por ejemplo, para hacer una petición. En el plano actitudinal un tono bajo puede significar aburrimiento, temor, incredulidad.
- Campo entonativo. El estilo entonativo puede denotar características psicológicas, biológicas y socioeconómicas del individuo. Los **entonemas** culturales se aprenden como parte del desarrollo, y no son universales, de modo que, según las culturas, varía la entonación para expresar ironía, desprecio, sarcasmo, etc. “Los cinco grados de una escala para la entonación serían: hipermelódico- melodioso- medio-monótono- hipermonótono.” (Poyatos II 1994: 43).

- Duración silábica. Es el alargamiento o acortamiento de las sílabas, con diversos significados. Así, se alarga al titubear, consolar a otros; se acorta como señal de impaciencia, aviso de un peligro inminente, etc. “Se usa consistentemente en ciertas situaciones con funciones actitudinales y semánticas, a veces muy sutiles” (Poyatos II 1994: 43).
- Ritmo. En una escala, considerando normal el grado suave, los grados podrían ser: muy suave-suave-agitado-muy agitado.

Si bien se ha descrito en abstracto cada uno de estos elementos, el sentido o valor atribuido depende directamente de los antecedentes sociales y/o culturales. Ambos juegan un papel esencial en la interpretación del sentido. Así ocurre, por ejemplo, con el volumen. El valor otorgado tiene antecedentes culturales, por eso “cuando usted oye a otros hablar más alto de lo que espera, le parece que están gritando o que se muestran enojados o insolentes. Si escucha a otros hablar con más suavidad de la que espera, cree que están murmurando y que se muestran reservados o tímidos. Si emplean mayor energía en algunos puntos inesperados de la conversación, usted puede confundir lo que es importante o incluso cuál es el tema en cuestión” (Tannen 1991: 47). Y más adelante señala: “Las diferencias culturales en el uso habitual de la entonación y otros medios de expresividad (volumen, expresión facial, gesticulación) responden, en parte, a estereotipos interculturales, que son simplemente la extensión a todo un grupo de los tipos de impresiones que se suelen formar sobre los individuos” (Tannen 1991: 51). En consecuencia, para la correcta interpretación de los rasgos paralingüísticos es importante tener en cuenta el origen o procedencia de los interlocutores, sobre todo teniendo en cuenta que tales rasgos se asocian con frecuencia con intenciones, y las atribuidas en una y otra cultura al mismo rasgo pueden ser diferentes e incluso contrapuestas.

2.2.3 Kinésica

Es un error limitar el proceso de la comunicación al nivel de elementos verbales, sin considerar otros aspectos que interactúan, como son los que constituyen la kinésica. Entendemos por kinésica “los movimientos y posiciones de base psicomuscular conscientes o inconscientes, aprendidos o somatogénicos, de percepción visual, audiovisual y táctil o

cenestésica que, aislados o combinados con la estructura lingüística y paralingüística y con otros sistemas somáticos y objetuales, poseen valor comunicativo intencionado o no.” (Poyatos 1994 I: 139).

Briz (1998: 101-103), al referirse a los códigos no verbales, incluye los códigos kinésicos, y en estos distingue: *los gestos simbólicos*, que pueden sustituir al código verbal⁴² y están convencionalizados, y *los gestos icónicos*, cuyo significado depende del contexto y de la expresión verbal, tales como los deícticos. Ambos códigos pueden superponerse. Por último menciona los *gestos rítmicos*, que siguen el compás de la expresión verbal. Por otra parte, el código proxémico toma en cuenta la distancia entre los interlocutores, la conducta táctil, etc. Saville-Troike (2005: 149) establece una diferencia entre conductas no verbales y conductas no vocales, refiriéndose a la kinésica y la expresión facial.

Desde otra perspectiva, Davis considera que el cuerpo es el mensaje en la comunicación no verbal, puesto que con él se realizan distintos movimientos que tienen un significado en la interacción, por ejemplo los ritmos corporales, la distancia y la proximidad, la mirada, los gestos, los olores, la comunicación por el olfato, el gusto, el tacto, etc. Estos elementos pueden o no acompañar a las palabras, por eso para “cualquier intento de interpretar el contacto, la oportunidad –el contexto- es obviamente de la mayor importancia” (Davis 2010: 216). En el caso de una interacción multicultural, el conocimiento de los significados atribuidos al movimiento corporal es de vital importancia. Si estos coinciden con los propios, no habrá complicación pero sí puede haberla en los casos de no coincidencia.

Y es que los valores atribuidos a los movimientos tienen características particulares en las diferentes culturas, como ocurría con la mirada en la experiencia narrada al inicio de este capítulo. El estudio realizado por Birdwhistell, quien utiliza la denominación de “quinemas”, muestra la relación entre el comportamiento del movimiento corporal, por ejemplo, el movimiento de las cejas, entre otros, y el inglés norteamericano hablado (Birdwhistell 1979: 141).

⁴² Refiriéndose a la función de la comunicación no verbal, Argyle (1978 :47-50) señala tres funciones: comunicar las actitudes y emociones interpersonales, apoyar a la comunicación verbal y sustituir al lenguaje verbal.

La importancia de la kinésica la muestra otro estudio de la comunicación no verbal en un contexto empresarial. Dado que en los negocios los miembros que intervienen provienen de diferentes países y, por ende, de diferentes culturas, la kinésica es clave, debido a que “los fallos de captación o la mala interpretación de comportamientos motivados por factores culturales podrían llevar consigo malentendidos innecesarios que podrían incluso hacer fracasar operaciones empresariales de mayor o menor envergadura” (Mansilla 2001:268); por tanto, la kinésica es una estructura que tiene un papel importante en las interacciones, sean estas de orden formal o informal.

2.2.4 El silencio

Hemos puesto en un punto aparte al silencio debido a que no se contempla en ninguna de las clasificaciones mencionadas, excepto en la de Poyatos. Creemos que, al igual que los otros elementos del lenguaje verbal, el silencio está presente en cada momento de nuestra interrelación social y contiene valores comunicativos. En un estudio realizado por Marco (2001: 82) señala que el “silencio parece impregnar todas y cada una de las formas de comunicación que utilizan los individuos al interaccionar unos con otros. Unas veces su finalidad es articular el discurso verbal, otras potenciar la expresividad de un signo gestual, incluso, en otras situaciones, llega a asumir el peso de la interacción erigiéndose en auténtico protagonista del acto comunicativo”. Al asumir el peso de la interacción, puede cumplir una función similar a la que ejerce la lengua, ya sea de forma directa o indirecta.

En este sentido, Saville-Troike (2005: 49), al referirse a la función o papel del silencio, explica: “La lengua tiene, muy obviamente, un papel en el control social al proporcionar un medio para decirle directamente a las personas qué deben hacer, pero también permite formas de control indirectas tales como amenazas, imprecaciones, bromas y chistes. Una de las formas de control más fuertes en muchas sociedades es el silencio, o la “evitación”, que también es parte del sistema comunicativo”. No es raro que en algunas sociedades, como en Potosí, se utilice como una forma de castigo, por ejemplo la expresión “poner al hielo”. Significa no tener ninguna clase de interacción con la persona, ni siquiera dirigirse a ella con la mirada; es ignorarla totalmente, hasta que se levante el castigo.

Por otra parte, el silencio puede presentarse como signo o como conducta y su presencia en la comunicación oral es incuestionable. Sea de manera obvia o menos evidente, el silencio está presente en diversas situaciones de la vida cotidiana; sin embargo, “es en las situaciones de cruce cultural cuando se hace más significativa la conducta del silencio como un canal más dentro de la interacción comunicativa, En cualquier caso, más allá de las diferencias culturales todos los pueblos contemplan de forma positiva una conducta cauta y silenciosa necesaria para vivir en sociedad” (Marco 2001: 103, 104). En interacciones multiculturales es notorio el papel del silencio, puesto que las diferencias de comportamiento están sujetas a las características impuestas por la cultura.

Al estudiar las formas de comportamiento en ciertas culturas orientales o al comparar el silencio entre suecos y españoles, se percibe que “estas diferencias de comportamiento responden no sólo a cuestiones de índole climática, social, política y cultural, sino, lógicamente, a una estructura mental y a una idiosincrasia diferentes que van a configurar una forma peculiar de ver el mundo” (Marco 2001: 105). Podríamos afirmar lo mismo cuando se compara la cultura de los españoles con los latinoamericanos: tampoco manejan el silencio de la misma manera. “Cada cultura mantiene sus propias normas en cuanto a aquello que es aceptable y lo que no lo es, respecto al comportamiento lingüístico, así como a la interpretación del silencio integrado en la interacción social” (Marco 2001: 107).

Otro estudio realizado por Losey, citado por Preston, se centra en las relaciones interaccionales entre estudiantes mexicano-americanos y profesores angloamericanos y otros anglos de la comunidad; en él se analiza el silencio no como conducta sino que se trata de “un silencio que es activamente co-construido por la comunidad “anglo”: no se trata realmente de un silencio, sino una forma de hacer silencio. La autora relaciona la falta de participación de los estudiantes bilingües en las clases con la falta de poder político de los mexicanos-americanos dentro de la comunidad” (Preston y Young 2000: 32). El silencio refleja el contexto político-social, por ello al estudiar el silencio es de vital importancia hacer una distinción entre “los silencios que tienen significado pero no contenido proposicional y los actos comunicativos silenciosos que dependen totalmente de las vocalizaciones adyacentes para su interpretación, y que contienen su propia fuerza

ilocutoria. Los primeros incluyen las pausas y vacilaciones que ocurren dentro y entre los turnos de habla, la dimensión prosódica del silencio” (Saville-Troike 2005: 146).

El primer tipo de silencio puede tener diferentes significados en general afectivos y connotativos que dependen de la convención. En cuanto a los actos comunicativos silenciosos “comunican un sentido proposicional y pueden incluir gestos, pero también pueden consistir en silencios no acompañados por ningún indicio visual. Aun en una conversación telefónica, donde ninguna señal visual es posible, el silencio en respuesta a un saludo, una consulta o un pedido que anticipa una respuesta verbal está cargado de significado proposicional por derecho propio” (Saville-Troike 2005: 147).

En las interacciones comunicativas se reproduce el lenguaje y el comportamiento aprendido en la cultura, que incluye el manejo del silencio. El individuo “cuando se encuentra en situaciones de cruce cultural, no sólo se comunica con palabras, sino con un conjunto de signos no verbales y silenes que no tienen traducción en otras culturas. Lo que nos lleva a afirmar que las palabras no son suficientes para lograr un buen entendimiento entre individuos pertenecientes a distintas culturas” (Marco 2001: 113). Si el interlocutor ignora el significado de tales signos, puede existir una cierta incomunicación, de ahí la importancia de que los interlocutores compartan los mismos conocimientos, entre ellos los sobreentendidos que se atribuyen al silencio. Se trata de un “juego de silencios –enunciados sobreentendidos-, mediante el cual el hablante transmite al interlocutor, la mayoría de las veces de forma inconsciente, lo que tiene en la mente sin necesidad de enunciarlo directamente. [Ello] es posible porque existe un acuerdo tácito y una cooperación mutua entre uno y otro” (Marco 2001: 120). Este acuerdo tácito o coincidencia convencional de significados permite que la inferencia no sea compleja ni requiera de mucho esfuerzo, ni siquiera cuando se sustituye una palabra por un gesto u otro tipo de señal, como cuando se dice sí o no con el movimiento de la cabeza.

A través del silencio no solo podemos transmitir mensajes, información sino también intenciones y emociones, pues con frecuencia los silencios están cargados de subjetividad. A ello, entre otros aspectos, se refiere Tannen cuando menciona el metamensaje y explica que “El *metamensaje* es el sentido que no se dice – al menos no en tantas palabras - pero

que se nota en todos los aspectos del contexto: el modo en que se dice, quién lo dice o el mismo hecho de que se diga. Los metamensajes son difíciles de abordar precisamente porque no se articulan con palabras, máxime cuando suelen ser a la vez fuente de conflictos y de consuelo. El mensaje (tal como he dicho) es el significado de la palabra, mientras que el metamensaje es el significado del corazón: el significado ante el que reaccionamos a primera instancia, lo que desencadena la emoción” (Tannen 2002: 35). Son implícitos por eso se tiende a mezclar el mensaje y el metamensaje, para evitar un conflicto. Hacer esta distinción permite llegar a una comprensión adecuada.

El metamensaje de Tannen está ligado al lenguaje y el lenguaje al pueblo. A esta situación se refiere Beinhauer cuando dice: “La lengua hablada no es desglosable del pueblo que la habla y que la mentalidad de este –al menos en sus datos fundamentales- nos suministra la clave de su esencia” (Beinhauer 1985:13). En la utilización de la oralidad se encuentran todos los elementos socioculturales implícitos y son parte de ella. Tanto las estructuras paralingüísticas y kinésicas, como los elementos contextuales son importantes en la expresión oral; “En consecuencia, tan importante como conocer la lengua de un pueblo es conocer el lenguaje silencioso del que está impregnado el comportamiento aprendido y compartido por los individuos que es, en definitiva, lo que conforma un sistema cultural” (Marco 2001: 153). La expresión, ya sea esta oral o escrita, implica configurar no solo el pensamiento sino la manera de “ver el mundo dentro de un sistema sociocultural concreto” (Marco 2001: 92). En nuestra cultura, por ejemplo, lo establecido es que cuando una persona está hablando, el que escucha debe guardar silencio hasta que dé la señal de que terminó; luego el interlocutor procederá a tomar su turno y hablar. Pero este modo de proceder no es compartido por todas las culturas.

2.3 LA CONVERSACIÓN

La conversación ha sido un tema recurrente no solo en los trabajos de los lingüistas sino también en el de antropólogos, sociólogos, etc. Desde la perspectiva de la sociología, Tarde define la conversación como “todo diálogo sin utilidad directa e inmediata, en el que se habla sobre todo por hablar, por placer, por juego o por cortesía”. Excluye de ella todo trato planificado como congresos, juicios, etc., por considerar que contienen abundante

“palabrería superflua” (Tarde 1986: 93). Asimismo considera que la conversación es “el agente más poderoso de la imitación, de la propaganda de sentimientos, así como de ideas y de modos de acción” (Tarde 1986: 95).

En lingüística el término conversación “unas veces se utiliza en sentido genérico, que recubre cualquier tipo de interacción oral, mientras que otras veces se usa de forma restringida como sinónimo de conversación espontánea, no planificada, distinguiéndolos de otros tipos de interacciones orales como pueden ser la entrevista, el debate, etc.” (Tusón 1997:14). Primero nos interesa hablar de la conversación genérica, puesto que es necesario conocer las características generales tanto de su estructura como de su función en diferentes situaciones discursivas, y luego nos ocuparemos de la conversación espontánea, la que normalmente utilizamos en nuestro diario vivir y donde se enmarca fundamentalmente el tema de este trabajo.

2.3.1 Características de la conversación

En general la conversación es oral, sea esta cara a cara o utilizando algunos medios tecnológicos como el teléfono, móvil, internet, etc. Veamos tres aspectos importantes de ella: la estructuración, los interlocutores y el sentido.

En la estructura, una característica esencial en la conversación son los turnos o la alternancia de turnos de palabra. Los estudios de la conversación realizados muestran que “La estructura de la conversación se basa en un sistema alternado de turnos de palabra. *La alternancia de turnos* constituye así el mecanismo⁴³ que define la organización conversacional. El *turno* de palabra se puede definir como el espacio/tiempo de habla ocupado por un participante” (Calsamiglia y Tusón 2007: 21). Cada intervención corresponde a un turno y, para el cambio de turno, existen señales asumidas convencionalmente, por ejemplo preguntas directas o usar el nombre personal, mirar a la cara o efectuar señales con las manos, etc. A través de estas señales se indica cuándo existe

⁴³ Según Calsamiglia y Tusón, los mecanismos de cambio funcionan relativamente porque los interlocutores reconocen las señales de transición, que son de dos clases: “La *heteroselección*, que consiste en que quien está usando la palabra selecciona al siguiente hablante; la *autoselección*, que consiste en que una de las personas presentes empieza a hablar sin que quien tiene la palabra la haya seleccionado” (Calsamiglia y Tusón 2007: 21,22).

un cambio de turno; pero el cambio también se puede producir mediante la autoselección: cada interlocutor da su opinión o contribución al tema, aunque no se le haya pedido previamente ni se haya realizado ninguna señal.

Briz (1998:52-55) en su modelo de estructuración considera que la unidad mínima es el turno o hueco estructural. Este hueco se rellena con intervenciones o aportaciones de los participantes. La intervención es una contribución básica de los interlocutores, y puede ser un enunciado o un conjunto de enunciados. Por la función las intervenciones pueden ser iniciativas o reactivas. Las iniciativas son de inicio, informe o relanzamiento, mientras que las reactivas son de respuesta, de respuesta-inicio, de reacción evaluativa o mixtas. Dos intervenciones, una de inicio y otra de reacción es un intercambio, y, por último, la combinación de intervenciones sucesivas da lugar a una interacción o diálogo.

Puesto que la sucesión de dos intervenciones por diferentes participantes se considera un intercambio o alternancia de turnos, los grupos de intercambios conforman una secuencia. “Las secuencias son unidades semánticas o funcionales. Se definen como una sucesión de tres o más turnos con coherencia temática o pragmática, es decir, son unidades conversacionales, formadas por tres o más turnos, que cumplen una única función principal determinada o presentan una relación temática específica” (Cestero 2000:38). Según Cestero, existen cinco clases de secuencias: de *marco*, grupos de turnos de apertura y cierre, de *inserción*, que se emiten tras una primera parte de un par adyacente, *laterales*, que suponen una interrupción o ruptura temática momentánea del proceso, de *narración*, turnos en los que se cuenta una historia, de *conformidad*, en los que se expresa un acuerdo o desacuerdo y de *concordancia*, pares adyacentes en las que se produce un intercambio equilibrado de turnos de habla. (Cestero 2000:39,40).

En resumen, existe un acuerdo de que toda conversación comunicativa comprende un inicio, un cuerpo y un final. Su organización estructural sería la siguiente, en una jerarquía de menor a mayor, según Tusón 1997:

- La intervención o turnos de palabra
- Intervención1 + intervención2 = intercambio o alternancia de turnos

- Intercambios + intercambios = secuencia
- Secuencia + secuencia = interacción

De acuerdo con esto:

1. La interacción se relaciona con la apertura y cierre.
2. La secuencia se delimita por la temática, cambio de actividad discursiva o cambio en los interlocutores.
3. El intercambio se compone de dos o más turnos de palabra; por ejemplo, pregunta-respuesta.
4. La intervención o movimiento son las aportaciones de cada uno de los interlocutores.
5. El acto está constituido por cada una de las funciones ilocutivas e interactivas de los diferentes movimientos.

Los conflictos discursivos se presentan en cualquiera de los niveles jerárquicos de la interacción, es decir, en una intervención, en un intercambio o en una secuencia.

Los interlocutores son una parte esencial en la conversación. Por un lado debe considerarse la cantidad de interlocutores que intervienen en la conversación, pues existe una variación de los turnos de palabra cuando son dos o más participantes; por otro lado, debe atenderse al tipo de interlocutores.

El tipo de interlocutores en la conversación es un componente importante, pues no sería de extrañar que predominara el silencio en situaciones en las que haya dos hablantes desconocidos o que no tengan entre ellos ninguna clase de familiaridad. Al respecto, si los interlocutores pertenecen a la misma comunidad de habla y comparten los mismos conocimientos, no habrá dificultades, pero “cuando nos relacionamos con personas de otras culturas, la comunicación puede fallar debido no sólo a diferencias lingüísticas, sino también a diferencias de valores, rituales, normas, expresiones emocionales, etc. Esas diferencias se hacen más notorias cuanto más distantes son las bases culturales de los participantes en el acto comunicativo” (Álvarez; 2003: 252). Dado que en la interacción se

crea o negocia, los interlocutores hacen su contribución, cooperan con el otro de manera que lleguen a acuerdos tanto objetivos como subjetivos. Las coincidencias hacen que este proceso sea rápido y sin esfuerzos, de otro modo la fluidez de la interacción es lenta y con mucho esfuerzo.

El sentido en la conversación está sujeto a indicios contextuales, como son los cambios de tono, ritmo, introducción de un nuevo tema, etc. Para que una conversación tenga éxito es importante la coherencia interactiva⁴⁴. En ella el sentido es una parte importante, por eso es necesario tener en cuenta tanto el sistema lingüístico como los indicios del contexto que utilizan cada uno de los interlocutores. Haciendo referencia a los indicios, y por no haber coherencia interactiva, “Muchos comportamientos en apariencia inexplicables – indicios de acercamiento o distanciamiento – tienen lugar porque otros reaccionan a nuestro estilo de hablar de manera que los lleva a conclusiones que nunca imaginamos. Las personas con las que hablamos no perciben muchos de nuestros motivos, tan obvios para nosotros. Muchos casos de descortesía, obstinación, falta de consideración o negativas de cooperación tienen como causa las diferencias en el estilo de conversación” (Tannen 1991: 24). Los resultados de no compartir los mismos valores ni tener el mismo estilo es una representación mental diferente y, por tanto, una ausencia de coherencia interactiva. A ello hacía referencia Gumperz al decir: “Experiences with conversational analysis so far suggest that it is at the level of perceiving and categorizing interutterance or interturn relationships that interpretation is most sensitive to differences in social background” (Gumperz 1982:37).

En general teniendo en cuenta tanto la estructura, los interlocutores y el sentido, Sack, Schegloff y Jefferson enuncian catorce características presentes en la conversación. Son las siguientes:

1. Se produce cambio de hablante de forma recurrente (o al menos puede producirse).
2. Generalmente, cada vez habla un participante solo.
3. Se producen superposiciones, pero son breves.

⁴⁴ Nos referimos como coherencia interactiva a que en una interacción ambos interlocutores tengan las mismas o similares representaciones mentales del tema sobre el que se esté hablando. Ambos concuerdan con los referentes a los que se hace mención durante la conversación. El que no haya coincidencia en las representaciones mentales o en los referentes evocados por ambos se consideraría como incoherencia interactiva.

4. Son frecuentes las transiciones de un turno a otro sin pausas ni superposiciones. Junto a las transiciones caracterizadas por pausas y superposiciones breves, constituyen la mayoría de las transiciones.

5. El orden de los turnos no está fijado, varía.

6. La duración de los turnos no está fijada, varía.

7. La duración de la conversación no está fijada o especificada de antemano.

8. Lo que los participantes dicen no está fijado o especificado de antemano.

9. La distribución de los turnos no está fijada ni especificada por adelantado.

10. El número de participantes puede cambiar.

11. El habla puede ser continua o discontinua.

12. Se usan técnicas de distribución de turno. El hablante que tiene la palabra puede elegir al siguiente hablante (por ejemplo haciendo una pregunta). Los hablantes pueden autoseleccionarse empezando a hablar.

13. Se emplean varias unidades constructoras de turnos. Estas pueden ser desde una palabra hasta una oración.

14. Existen mecanismos de corrección para resolver errores de toma de turno y violaciones. Por ejemplo, si dos participantes hablan a la vez uno de ellos puede dejar de hablar para corregir el problema. (Cestero 2000: 53).

Todos estos fenómenos descritos, algunos explícitos y otros implícitos, se presentan en una conversación, sea esta general o espontánea. Mientras que algunos son comunes a otros tipos de discursos orales, otros, en cambio, son específicos de la conversación, sobre todo de la conversación informal, llamada también coloquial.

2.3.2 Modelos de análisis de la conversación

En este epígrafe mostraremos algunos de los métodos y modelos propuestos para el análisis de la conversación. Algunos de ellos nos ha servido para poder realizar una descripción del proceso de los conflictos discursivos y, asimismo, como parámetros para diseñar el análisis.

Los antecedentes históricos de las investigaciones sobre la conversación nos remiten a los estudios realizados por Sack en 1963, que tuvieron como objeto una serie de

conversaciones telefónicas en el Centro de Prevención de Suicidios de Los Ángeles. Lo que observó, entre otras cosas, fue que los términos que utilizaban quienes llamaban por teléfono y la inteligibilidad de las conversaciones tenía relación con la ubicación de las secuencias en el tramo del habla (Pomerantz y Fehr 2000:106-108). De los resultados se obtiene la idea de que la conversación se organiza secuencialmente. Esta sucesión es sistemática, por ello la denominaron “sistema de alternancia de turnos”. Este sistema puede ser preasignado en determinadas situaciones (por ejemplo, en las intervenciones ante los tribunales), pero en la conversación se negocia. En esta negociación se proponen reglas cuyos elementos son: el componente de construcción de turnos y el componente de distribución de turnos. La construcción define los tipos de unidades, mientras que en la distribución se establecen los mecanismos que la rigen, sean estos de heteroselección o de autoselección (Duranti 2000:333-335).

Sack y sus colegas introdujeron los conceptos de **par adyacente** y **preferencia**. Constituyen par adyacente, por ejemplo, una pregunta y la respuesta, un saludo y su contestación, etc. En estos pares se provee un marco para la interpretación y también se establece la **intersubjetividad**; es decir, que cuando se inicia el par adyacente a continuación se espera no solo una respuesta sino además una demostración de que se ha entendido, de que hay una comprensión mutua y de que se está llevando a cabo una actividad en común. Ya en este punto puede surgir el conflicto, como se muestra en alguna de las narraciones que inician este capítulo.

En el caso de la **preferencia**, esta se relaciona con los marcos interpretativos propios de la conversación. De entre las acciones que se llevan a cabo en la conversación, unas se consideran “preferidas” y otras “no preferidas”. Las primeras se ejecutan cuando se sigue de ellas una respuesta esperada; las no preferidas o “dispreferidas” dan como resultado un tipo de respuesta no esperada, lo que suele producir un espacio mayor entre turnos. (Duranti 2000:335-351).

A partir de los estudios de la toma de turnos realizados por Sack y sus colaboradores se proponen modelos de análisis que posteriormente fueron tomados en cuenta en otras

propuestas de análisis de la conversación. Dos de los modelos más destacados son el modelo basado en la secuencialidad y el regulado por señales.

En el modelo basado en la secuencialidad, de H. Sack y sus colaboradores, incluyen catorce fenómenos a tomar en cuenta. Según este modelo el sistema de toma de turno se describe en forma de dos componentes, a) la construcción del turno y b) la distribución del turno, y un conjunto de reglas. El modelo regulado por señales de H. Yngve concluye que la toma de turnos está determinada por señales verbales y no verbales convencionales. Dado que los anteriores modelos pueden ser complementarios y que aún dejan algunos vacíos, se propone el modelo basado en la construcción interactiva de turnos. Este modelo implica dos ideas: 1. Los “hechos” convencionales no son indicios fijados de antemano, sino más bien recursos para manejar la interacción, y 2. El contexto cumple una función fundamental en la selección de los “hechos” que se utilizarán como recursos y en la manera en que estos recursos se utilizarán como señales. (Cestero 2000: 52-62).

Del análisis de estos modelos se desprende que en el análisis de la conversación no solo es importante la estructura de organización de la conversación sino que esta es, más que un producto, un proceso, de modo que al conversar realizamos distintas clases de acciones. En este proceso intervienen las convenciones sociales⁴⁵, cada intervención depende del contexto y todo detalle es importante.

En consecuencia, las corrientes de análisis consultadas suelen partir de estas dos **premisas**:

1. “La conversación no se concibe como una simple suma de productos lingüísticos; esencialmente es un proceso, una interacción social, psicológica y lingüística, con una estructura interna que debe ser analizada.
2. El estudio de la conversación requiere una labor previa de recopilación de datos reales, tanto verbales como no verbales. El camino más serio y seguro para el conocimiento de la conversación es el análisis de materiales naturales”. (Moreno 2009: 163).

⁴⁵ De ahí que en este estudio se dé tanta importancia a los antecedentes de los interlocutores y a la cultura de la que proceden.

Es a partir de estas premisas que suelen abordarse los **componentes** de la conversación y las relaciones que mantienen entre si. En primera instancia se considera la *escena o contexto extrapersonal del suceso*, compuesta por el género, tema, propósito/función y marco. En el análisis se deben hacer preguntas como las siguientes: ¿qué clase de suceso comunicativo es?, ¿de qué se trata?, ¿por qué ocurre?, ¿dónde y cuando ocurre? y ¿cómo es el marco? Para comprender correctamente la significación es necesario preguntarse por la organización del marco espacial, los conceptos, concepciones y creencias geoespaciales del grupo, creencias o valores asociados a conceptos del tiempo, prescripciones de conducta o tabúes. En cierta manera estamos indagando por las condiciones contextuales que son relevantes de acuerdo con la cultura, una de las fuentes fundamentales de conflictos.

En relación con los *participantes*, deben tenerse en cuenta sus características, por ejemplo su jerarquía, derechos, responsabilidades, funciones, obligaciones, actitudes, expectativas, etc. En el caso de los componentes *forma del mensaje, contenido del mensaje y secuencia de actos* son significativos los códigos verbales y no verbales cuando se hace un estudio de las restricciones sociales, culturales y situacionales.

En lo que concierne a las *reglas de interacción*, se consideran las reglas y valores compartidos en la comunidad de habla. Ahí se determina qué debe o no debe decirse, cómo y cuándo. Estas reglas se descubren “a través de las reacciones ante sus violaciones y la sensación de que la conducta contraria es ‘descortés’ o ‘extraña’ en algún respecto”. Las *normas de interpretación* implican la información necesaria acerca de la comunidad de habla y la cultura para comprender el mensaje. (Saville-Troike 2005: 139-155).

Además de analizar cada uno de los componentes, Saville-Troike sugiere realizar preguntas que relacionen unos con otros, tales como: ¿cómo se influyen el género y el tema entre sí?, ¿cuál es la relación entre género y propósito?, etc. Al respecto dice: “Las interrelaciones de componentes pueden ser muy complejas como cuando la forma del mensaje de un saludo está influenciada no solo por la estación, tiempo del día y localización física, sino también por la edad, el sexo y la relación de roles de los participantes y el propósito del encuentro.” (Saville-Troike 2005: 156).

Para aislar los componentes y determinar las relaciones entre ellos, se precisa de ciertas **técnicas de análisis**. Pomerantz y Fehr (2000:110-114) proponen la siguiente forma de proceder:

1. Seleccione una secuencia.
2. Caracterice las acciones dentro de la secuencia.
3. Considere de qué modo el “empaquetamiento” de las acciones por parte de los hablantes, incluyendo sus elecciones de los términos de referencia, facilitan ciertas interpretaciones de las acciones realizadas y de los temas de los que se habla. Considere las opciones presentadas al receptor mediante ese “empaquetamiento”.
4. Considere de qué manera los tiempos y la toma de turnos facilitan ciertas interpretaciones de las acciones y los temas de los que se habla.
5. Considere de qué forma el modo de realizar las acciones implica determinadas identidades, roles y/o relaciones para los interactuantes.

En el presente trabajo se han tenido en cuenta estas técnicas de análisis, haciendo particular hincapié en las interpretaciones y reacciones de los interlocutores ante el tema emitido⁴⁶ y en hasta qué punto tales interpretaciones y reacciones están condicionadas por las diferencias de culturas entre los interlocutores, lo que repercute en que haya o no adecuación a la situación. En este punto se ha tenido en cuenta que, desde la perspectiva de la lingüística textual, la interacción satisfactoria cumple los siguientes requisitos:

- El resultado es acorde con las intenciones de los interlocutores.
- Los interlocutores tienen acceso al menos parcial y recíproco a sus conocimientos, deseos, intenciones y propósitos.
- Existe adecuación entre lo que se dice, para qué se dice, a quién se dice, cómo se dice y en qué situación se dice.

⁴⁶ “Básicamente existen dos maneras de realizar análisis de la conversación. Una la más fundamental, es construir nuestro conocimiento de cómo funciona la conversación: qué hacen las personas con su habla para hacerse inteligibles entre sí y crear la vida cotidiana tal y como la conocemos. Cuanto más podamos construir este conocimiento, más capaces seremos de llevarlo al otro uso del AC; es decir, aplicar todo este conocimiento a un fragmento de datos concreto y ver lo que nos dice” (Íñiguez 2006:130).

- Los objetivos se marcan en cada situación: mantener relaciones sociales, conseguir una reacción en el interlocutor, reforzar la identidad social, transmitir información, etc.

En las interacciones en situación multicultural faltan con frecuencia algunos de estos requisitos, lo que lleva a un conflicto. Las causas se relacionan, por ejemplo, con el parcial acceso a los conocimientos de los interlocutores y la falta de adecuación aunque los objetivos sean los mismos⁴⁷.

Los estudios de psicología cognitiva también han colaborado en el análisis de la conversación. Por referirnos a uno de los asuntos que más tiene que ver con nuestro trabajo, dichos estudios se han ocupado de los malentendidos y de cómo se remedian a través de la inferencia o de la relación de las palabras con el contexto. Por ejemplo “ir a trabajar hasta las tres” es una expresión para cuya comprensión correcta (por ejemplo, si se refiere a las tres de la madrugada o de la tarde) son precisos conocimientos acerca de la persona o del tipo de trabajo que realiza.

Otro aspecto que considera la psicología cognitiva tiene que ver con el “uso de determinadas categorías psicológicas como pueden ser distintos estados cognitivos y emocionales (enfadarse, creer, saber, sentir celos, etc.). Lo que distingue a la psicología discursiva es precisamente su interés en ver cómo estos estados adquieren su relevancia en el discurso. Será precisamente la elección de un término y no de otro lo que marque una diferencia considerable en la construcción social de un individuo” (Íñigo 2003: 222). Si bien es cierto que la conversación coloquial tiene mucha carga emocional, emotiva, también es cierto que el grado de emotividad o afectividad varía de una cultura a otra, e igualmente varían los elementos que la desencadenan y el sentido, positivo y o negativo de la reacción. Este hecho queda ejemplificado en la narración con que se inicia este capítulo, concerniente al término *esta* empleado por un religioso. Sirve igualmente para ilustrar el aspecto que se menciona a continuación.

⁴⁷ Analizando las relaciones en el entorno empresarial se ha destacado que “El hecho de no compartir las posiciones de los interlocutores, las preocupaciones contextuales o ciertos valores culturales puede producir un malentendido que rompa la armonía interaccional, desencadenándose una actividad conflictiva en la que los participantes actúan como antagonistas” (Morales, Prego y Domínguez 2006: 15).

Este tercer aspecto, también tratado por la psicología a la conversación, hace referencia a la manera en la que las descripciones y evaluaciones realizadas por un individuo son un reflejo de su propia posición y actitud. (Íñigo 2003:223). Esta posición y actitud, sumadas a los factores contextuales socioculturales, influyen en la interpretación de las intervenciones de los participantes, en la medida en que tal interpretación se tamiza a través de aquellas.

2.4 LA INTERACCIÓN

Entendemos por interacción el “intercambio consciente o inconsciente de signos comportamentales o no comportamentales sensibles o inteligibles, del arsenal de sistemas somáticos y extrasomáticos y el resto de los sistemas culturales circundantes, ya que todos ellos actúan como componentes emisores de signos que determinan las características peculiares del encuentro” (Poyatos 1994 II: 267). Este intercambio se ejecuta en un contexto social. Hudson lo menciona como parte de la “interacción social”⁴⁸. Además de conocer la lengua, tanto en sus aspectos lingüísticos como paralingüísticos y kinésicos, es necesario desarrollar la habilidad de utilizar todos estos elementos coherentemente para tener una interacción con los demás. Esta habilidad es la competencia interactiva.

2.4.1 La competencia interactiva

La interacción comunicativa como parte de la interacción social no es algo innato sino que se desarrolla como otras habilidades en un contexto social durante el transcurso de la vida. En consecuencia, en los estudios del aprendizaje de la lengua se incluyen también los que tienen que ver con el desarrollo de la competencia interactiva. Esta competencia se adquiere mediante la inmersión en prácticas interactivas⁴⁹ o hechos reales de interacción (Preston y Young 2000: 36). En una interacción multicultural, se producirá el encuentro de al menos dos clases de prácticas interactivas.

⁴⁸ “El término aceptado para los aspectos del comportamiento a través de los que la gente reacciona y se incluye mutuamente es el de INTERACCIÓN SOCIAL, y el habla constituye tan sólo un aspecto de tal comportamiento, estrechamente fundido con los demás aspectos” (Hudson 1981:119).

⁴⁹ “Las prácticas interactivas son episodios recurrentes de habla que comparten una estructura particular y tienen significado sociocultural en una comunidad de habla determinada” (Preston y Young 2000: 36, 37).

En algunas ocasiones se confunde la competencia interactiva con la competencia comunicativa, pero, aunque se parecen, son diferentes: la competencia interactiva se aplica a situaciones específicas, concretas mientras que la segunda se refiere a una competencia más general, que abarca la anterior, como lo describiremos en el siguiente capítulo. La competencia interactiva se desarrolla a partir de la observación y participación en prácticas concretas y específicas, dentro del proceso de la socialización, un ejemplo de una situación concreta es la familia.

Preston y Young (2000:218), citando a Hall, señalan que “los nuevos participantes se ven envueltos en tres procesos: el descubrimiento –propio o ajeno- de modelos interactivos en las prácticas en las que se relacionan con otros; la observación y la reflexión sobre movimientos de otros participantes y las respuestas a esos movimientos; y nuestras propias construcciones activas de respuesta a esos modelos”. Se trata, pues, de tres procesos: a) descubrimiento, b) observación y c) reflexión. A través de tales procesos los individuos “adquieren una competencia interactiva específica participando con otros individuos conocedores de prácticas interactivas específicas” (Preston y Young 2000: 37). De acuerdo con la situación, se aprende cómo reaccionar e interpretar cada uno de los componentes envueltos en la interacción, de modo que se han desarrollado teorías que enseñan a mejorar la comunicación en situaciones concretas tales como la relación entre médico y paciente, profesor y alumno, jefe y empleado, etc.

Según la psicología cognitiva, la interacción comunicativa se desarrolla desde el nacimiento, a través del contacto, la repetición, la imitación y el refuerzo. La falta de contacto no permite el desarrollo de la interacción comunicativa, como puede suceder, por ejemplo, con determinados niños de padres sordomudos. Ellos tienen los dispositivos innatos necesarios, pero les faltan el resto de los mecanismos, como son la imitación y el refuerzo. (Bacaicoa 1987: 114, 115).

Que existe una competencia interactiva se demuestra por el hecho de que con solo escuchar radio o ver la televisión no se consigue un aprendizaje eficaz de la comunicación. Hace falta la “reciprocidad”, porque “sin relación comunicativa personal, el lenguaje que puede escuchar el niño se reduce a un estímulo inútil, sencillamente porque no estimula; el niño

solo es lingüísticamente estimulado por aquellas expresiones adultas que tienen al niño como destinatario. Y, lo sabemos, este tipo de expresiones difieren por completo del lenguaje adulto usual en otras situaciones” (Bacaicoa 1987: 119). Después de realizar el análisis sobre la adquisición del lenguaje, Bacaicoa concluye que el niño aprende el significado del lenguaje de modo que al oírlo ya tiene conocimiento de qué quiere decir el hablante, entendiendo por tal la captación de sus verdaderas intenciones. Este mismo lenguaje lo utilizará para expresar sus intenciones propias, de modo que “en todo este proceso es, pues, indispensable, la percepción clara de la intención del hablante y la apreciación evidente de la relación entre intención-expresión. Dicha evidencia ha de captarse, forzosamente, por caminos no-lingüísticos” (Bacaicoa 1987: 121).

El concepto de “competencia interactiva” se aplicó primero a los procesos de adquisición de la primera lengua, pero es también posible extrapolarlo al aprendizaje de segundas lenguas y a situaciones de contacto en entornos multiculturales.

2.4.2 El lenguaje no verbal en la interacción

El estudio de la competencia interactiva explota la idea, que se ha venido repitiendo a lo largo de este trabajo, de que en la comunicación se combinan tanto el lenguaje verbal como no verbal, de modo que consiste en un proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento, a saber, la palabra, el gesto, la mirada, la mímica, el espacio interindividual, siendo el silencio un canal más en el complejo proceso interaccional” (Marco 2001: 143). Marco enfatiza el hecho de que no existe una contraposición entre la comunicación verbal y no verbal porque la “comunicación es un todo integrado”: “no se puede aislar cada componente del sistema de comunicación global y hablar de lenguaje verbal, lenguaje del cuerpo, lenguaje de gestos, entre otros, ya que cada palabra, postura, gesto o silencio interactúa con los demás, formando un todo integrado e indivisible” (Marco 2001: 143). Y esto sucede así desde el inicio mismo del contacto: “En negociaciones de predominio, [el individuo] probablemente adoptará una actitud relajada, con la cabeza levantada y expresión seria; otros demostrarán sumisión bajando la cabeza y sonriendo con sonrisa nerviosa y apaciguante” (Davis 2010: 285). Aunque no se utilice ninguna palabra, la postura condiciona el desarrollo del resto de la conversación.

Ya en el proceso mismo de la interacción, “las emociones también se transmiten o comparten en gran medida en forma no verbal. En los gestos y postura laxos un individuo dejará entrever su abatimiento; de igual manera otro dejará traslucir su miedo a través de su cuerpo tenso. Teóricamente el equilibrio emocional no es absolutamente necesario en una relación; sin embargo, la conversación se hace bastante difícil sin él (...) Las señales no verbales definen también los papeles que le tocará jugar a cada uno” (Davis 2010: 287).

En este proceso, no solo se transmiten información y emociones sino también ideologías; al respecto Dijk indica: “Las ideologías también se expresan en muchas actividades ‘paraverbales’ que acompañan al habla, como la gesticulación, expresión facial, postura corporal, distancia, etc. Estas formas – a veces muy sutiles- también revelan si consideramos que alguien es igual, inferior o superior a nosotros. Muchas mujeres reconocen la forma que tienen algunos hombres de manifestar el sexismo/machismo sólo con una mirada, el tono de voz, los gestos o la proximidad” (Dijk 2003: 43). En sí en una interacción no solo nos referimos al cruce de palabras, sino que está implicada toda una gama de símbolos que, en el momento de la interacción, se complementan. De ahí la necesidad de desarrollar la competencia interactiva dentro de una comunidad y tener conocimiento de otras comunidades: ¿qué ocurre si los interlocutores pertenecen a distintas comunidades de habla?, ¿Qué entendemos por comunidad de habla?

2.4.3 La comunidad de habla en la interacción

En los estudios relacionados con el uso de la lengua, surgió la necesidad de poder referirse a ciertos grupos sociales que se mantenían en un determinado grado de contacto, mayor que el que mantenían con otros grupos. Se acuñó para ello el concepto de *comunidad de habla*, que se define como “cualquier grupo social que mantiene una interacción y comunicación regulares y frecuentes y muestra un cierto distanciamiento con respecto de sus áreas circundantes, debido a la debilidad o al menor grado de comunicación e interacción que mantiene con ellas” (Gumperz y Bennett 1981:112).

En los estudios iniciales sobre estas cuestiones se tendía a utilizar los términos “comunidad lingüística” y “comunidad de habla” como dos sinónimos, pero hoy se diferencian

claramente. López Morales, por ejemplo, señala que la comunidad lingüística es la que tiene una lengua en común, que puede desbordar incluso los límites nacionales y coexistir con lenguas menores; en el caso de la comunidad de habla, en cambio, lo que importa es la comunidad de normas y valores. Ejemplifica haciendo una comparación entre Madrid y Caracas. Ambas pertenecen a la misma comunidad lingüística porque comparten la misma lengua, pero constituyen diferentes comunidades de habla debido a que no comparten las mismas actitudes lingüísticas y varían en las normas de uso. (López Morales 1989: 47-52).

Romaine hace una distinción semejante cuando indica: “La comunidad de habla (speech community) no es necesariamente coextensiva con una comunidad de lengua o comunidad lingüística (language community). La primera consiste en un grupo de personas que sin compartir necesariamente la misma lengua sí comparten una serie de normas y reglas sobre el uso del lenguaje. Los límites entre comunidades de habla no son propiamente lingüísticos sino sociales”. (Romaine 1996: 39).

Por otra parte, especificando más detalles, Moreno Fernández da a conocer un principio de la comunidad de habla: “Una comunidad de habla está formada por un conjunto de hablantes que comparten efectivamente, al menos, una lengua, pero que, además, comparten un conjunto de normas y valores de naturaleza sociolingüística: comparten unas mismas actitudes lingüísticas, unas mismas reglas de uso, un mismo criterio a la hora de valorar socialmente los hechos lingüísticos, unos mismos patrones sociolingüísticos” (Moreno 2009: 23). Las interacciones en las comunidades de habla son exitosas puesto que comparten la misma valoración, actitud, normas o reglas.

Romaine pone en relación el concepto de “comunidad de habla” con el de “competencia comunicativa”: “He mostrado cómo la sociedad afecta al lenguaje de varios modos; de hecho la propia existencia de las lenguas depende decisivamente de la existencia de un grupo social que reclame como propia una variedad y la mantenga distinta de las variedades⁵⁰ habladas por sus vecinos. Tal grupo recibe el nombre de ‘comunidad de habla’ y las convenciones que sus miembros comparten en relación con la variedad que usan se llaman ‘competencia comunicativa’. Las dos nociones son fundamentales para comprender

⁵⁰ Hudson define variedad desde una perspectiva social, pues indica: “Podemos definir una variedad del lenguaje como *el conjunto de elementos lingüísticos de similar distribución social*” (Hudson 1981:34).

los modos en que los grupos sociales organizan sus repertorios lingüísticos” (Romaine 1996: 39). Concluimos que la comunidad de habla influye en la adquisición de la competencia comunicativa del hablante y a su vez el hablante adquiere la competencia comunicativa de la comunidad de habla donde convive, de modo que ambos conceptos se condicionan recíprocamente.

Hasta aquí nos hemos referido a comunidades de habla monolingües; sin embargo con los movimientos sociales se ha dado origen a comunidades multilingües. Dado que se considera comunidad lingüística al conjunto de hablantes que comparten una o varias lenguas, se acepta que las comunidades lingüísticas pueden ser monolingües o multilingües. Parece que también pueden serlo las comunidades de habla, del mismo modo que sucede lo contrario: como vimos antes en el ejemplo de Caracas y Madrid, en una comunidad lingüística monolingüe pueden coexistir varias comunidades de habla.

Un caso frecuente en que sucede esto se debe precisamente a las migraciones. Cuando emigran grandes cantidades de personas que pertenecen a la misma comunidad de habla llevan consigo la lengua y cultura; una vez establecidos en el lugar de residencia, hay la posibilidad de formar un gueto donde se mantenga la lengua, los valores sociales y lingüísticos dando lugar a una comunidad de habla distinta de la del entorno. ¿Que sucede si se trata de variedades distintas de la misma lengua? En ese caso estaríamos ante una comunidad lingüística monolingüe pero ante comunidades de habla distintas, hasta que se produjera, si se produce, la integración o asimilación de los inmigrantes.

2.5 INTERACCIONES MULTICULTURALES

En general, una interacción es un intercambio; sin embargo, al referirnos a una interacción multicultural especificamos el hecho de que los interlocutores pertenecen a distintas culturas,⁵¹ a distintas comunidades de habla. En la definición de interacción Poyatos toma

⁵¹ Hudson define cultura a partir de lo cognoscitivo de la siguiente manera: “Podemos definir cultura como la clase de conocimiento que aprendemos de los demás, bien mediante la instrucción directa bien mediante la observación del comportamiento de los demás”(Hudson 1981:91);mientras que Poyatos la define a partir de la conducta cuando dice: “Es una serie de hábitos compartidos por los miembros de un grupo que vive en un espacio geográfico aprendidos pero condicionados biológicamente tales como los medios de comunicación, las relaciones sociales a diversos niveles, las diferentes actividades cotidianas, los productos de ese grupo y

en cuenta la cultura, al listar una serie de elementos intercambiables e incluye “el resto de los sistemas culturales circundantes, ya que todos ellos actúan como componentes emisores de signos (y como posibles generadores de emisiones subsiguientes) que determinan las características peculiares del encuentro” (Poyatos 1994, II :267).

La cultura es un factor que creemos necesario considerar, puesto que “Lo que importa no es tanto el entorno lingüístico, en el sentido de qué lenguaje o dialecto aprende a hablar el niño, sino el entorno cultural o subcultural, pues éste queda encerrado en el lenguaje y es transmitido por el” (Halliday 1978: 37). En otras palabras, toda intervención comunicativa, prescindiendo del interlocutor con el que se establezca una interacción, tiene una carga cultural, entre otras cosas porque en la lengua se lleva la cultura

Al respecto Halliday explica de qué manera la cultura está inmersa en la lengua⁵². Señala que “la cultura forma nuestros patrones de comportamiento y que gran parte de nuestra conducta se ve mediada por la lengua; el niño aprende su lengua materna en el contexto de un marco de conducta en que las normas de la cultura se representan y se enuncian para él, marco de regulación, de instrucción y de interacción personal de los padres y así por el estilo; y, recíprocamente, es “socializado” en los sistemas de valores y en los modelos de conducta mediante el uso del lenguaje, al mismo tiempo que lo aprende”(sic) (Halliday 1978: 35). Los marcos en el que se aprende la lengua son: de conducta, de regulación, de instrucción y de interacción personal. Los efectos de la cultura son profundos puesto que “la cultura afecta a la manera en la que nos comunicamos con otros individuos, así como al modo en el que organizamos la información que deseamos comunicar, y cómo respondemos ante el comportamiento comunicativo de otros individuos” (Álvarez, 2003: 244). Ante este hecho, si queremos tener éxito en una interacción multicultural, el conocimiento previo de la cultura del interlocutor es indispensable, de otro modo nos estaremos enfrentando a conflictos discursivos.

cómo son utilizados, las manifestaciones típicas de las personalidades tanto nacionales como individuales, y sus ideas acerca de su propia existencia y la de los otros miembros” (Poyatos 1994 I: 25).

⁵²El antropólogo Gumperz (1982) mostró que las creencias y juicios externos a la interacción no solo constituyen el conocimiento sociocultural sino que forman parte del lenguaje y de la comunicación misma; por su parte el sociólogo Goffman (1979) al interesarse por la influencia del contexto, explica que las relaciones sociales no son homogéneas y están en un constante proceso de adaptación al contexto, reflejado en el lenguaje. En estas relaciones sociales es donde se origina la variación.

En una interacción comunicativa multicultural, puesto que se comparte la misma lengua, nuestros valores, creencias, actitudes y experiencias no son absolutas y, dado que nuestro interlocutor a su vez tiene las suyas propias, se requiere mostrar mayor flexibilidad y tolerancia en encuentros interculturales. La importancia radica no solo en la conducta sino también en el conocimiento. Al respecto, “Las relaciones interculturales son cada vez más habituales en la sociedad de globalización actual, por este motivo es importante que tengamos conocimiento de los comportamientos y actuaciones típicos de otras culturas. No será suficiente, por lo tanto, el conocimiento de la lengua en cuestión o fluidez verbal, pues eso no implicará que sepamos comportarnos de manera apropiada. De hecho, cuando nos trasladamos a otro país, los individuos nativos del lugar aceptarán bastante mejor el hecho de que no sepamos su lengua que el hecho de que actuemos de manera descortés o inapropiada” (Álvarez 2003: 253)⁵³.

Calsamiglia y Tusón, refiriéndose a las habilidades necesarias para poder comunicarse en comunidades multiculturales, plantean “que la competencia lingüística se ha de entender como una parte del conjunto de conocimientos y habilidades que componen la *competencia comunicativa*, a su vez parte de la competencia cultural” (Calsamiglia y Tusón 2007: 7). Se requiere, pues, de una competencia cultural en la que están inmersas otras habilidades tales como la competencia lingüística y comunicativa.

El no dominio de estas competencias no solo puede repercutir en la adecuación de los mensajes, sino también en el significado mismo que se desea transmitir: “Debido a su base cultural, el “significado” que surge en una conversación es probablemente diferente para distintos participantes si no son miembros de la misma comunidad de habla. Los ejemplos de sucesos comunicativos (equívocos) transculturales sirven para destacar la importancia de factores como la información y las presuposiciones que los comunicadores aportan a la tarea, el contenido extralingüístico y los indicios no verbales” (Saville-Troike 2005: 133). Por su parte, Poyatos señala: “Esta complejidad se hace aun más patente cuando nos encontramos expuestos a toda clase de problemas comunicativos con personas de edad,

⁵³ Birdwhistell no está de acuerdo en que la comunicación se considere un aspecto activo de la estructura cultural; más bien indica que “la cultura y comunicación son términos que representan dos distintos puntos de vista o métodos de representación de la interconexión humana pautada y estructurada. En cuanto “cultura”, el centro de atención recae en la estructura; en cuanto “comunicación”, recae en el proceso” (Birdwhistell 1979: 210)

sexo u ocupación diferentes o de otras subculturas dentro de nuestra propia cultura” (Poyatos I 1994: 43). Si con grupos aparentemente tan cercanos nos exponemos a problemas comunicativos, qué decir en contacto con personas procedentes de lugares alejados del propio.

La variación producida por factores culturales precisa a veces de un aprendizaje semejante de alguna manera al que se precisa para dominar otra lengua. Así, Poyatos continúa diciendo: “Cuando uno es extranjero frente a una cultura, con su lengua y todos los demás sistemas que la forman, se encuentra en una situación de aprendizaje muy parecida a la del que tiene que aprender un idioma extranjero siendo ya adulto, es decir habiendo desarrollado ya toda una serie de repertorios propios y no empezando como ‘tabula rasa’ que es el caso del niño en su propio idioma y cultura e incluso como extranjero en un periodo temprano” (Poyatos I 1994: 45).

En los contactos iniciales con otra cultura es cuando más se percibe la diferencia, aunque el prejuicio de que hablando la misma lengua no tiene por qué haber problemas enmascara a veces los desajustes e impide percibirlos con nitidez, con las consecuencias sociales subsiguientes.

Preston y Young en estudios realizados con hablantes de una segunda lengua⁵⁴ llegaron a la siguiente conclusión: “En contextos de clara discriminación racial y económica, los errores en la comunicación intercultural pueden tener unas consecuencias sociales serias y muy negativas. La hostilidad creciente hacia el otro, así como la valoración negativa del estilo comunicativo ajeno, puede confirmar y reforzar unos prejuicios iniciales” (Preston y Young 2000: 28). Asimismo, aunque ahora no en el contexto del aprendizaje de una segunda lengua sino en el análisis del uso cotidiano del lenguaje, Tannen llegó a una similar conclusión, puesto que según ella, el estilo conversacional es indicador y a su vez consecuencia de la etnicidad, que implica la manera de expresar los significados, los modelos utilizados y el significado atribuido, por ello “Todas estas estrategias

⁵⁴ “Los errores en la comunicación intercultural pueden tener consecuencias sociales muy negativas para los participantes bilingües, particularmente en los encuentros de acceso controlado, en los que un hablante nativo controla el acceso del hablante no nativo a una solución no deseada. Un tipo de encuentro de acceso controlado que últimamente se ha estudiado con amplitud ha sido la entrevista que tiene lugar en los exámenes de conocimientos de lengua” (Preston y Young 2000: 28).

conversacionales crean impresiones acerca del hablante, juicios que, en última instancia, no se refieren a cómo habla uno, sino a la clase de persona que es. Por tanto, el estilo conversacional tiene mucho que ver con la formación de estereotipos étnicos. El estilo conversacional es más resistente al cambio que marcas más visibles de etnicidad, como la conservación del lenguaje de los padres o los abuelos” (Tannen 1996:187).

Por tanto, en cuestión de relaciones sociales donde existe multiculturalidad es importante que los hablantes desarrollen una competencia cultural o, como sugieren Preston y Young, “La teoría de la competencia interactiva es claramente la más adecuada a la hora de explicar la comunicación intercultural” (Preston y Young 2000: 38). Las consecuencias dependerán del grado de tolerancia⁵⁵ hacia otras culturas tanto de parte de los nativos como de los inmigrantes.

Muchas de las dificultades de comunicación intercultural, puede llevar a problemas en la integración porque se encuentran ligados a la divergencia de concepción del contexto. Se supone, demasiado a menudo, que se dispone de la misma información cuando no es así. En encuentros interculturales la habilidad de contextualizar, aclarando y justificando los propios actos, facilitando información que desconoce el interlocutor evitará enredarse en conflictos discursivos. El desarrollo de esta habilidad es de vital importancia para los actores del proceso de integración, sin el cual, no será posible la convivencia con el otro; por el contrario, llevará a una coexistencia y segregación cuando surjan problemas de índole social. Lo que queremos indicar es que desarrollar la competencia intercultural tiene su importancia en la integración social.

En vista de la importancia del contexto y del esquema referencial, es necesario que los inmigrantes conozcan o adquieran el nuevo esquema referencial propio del país de

⁵⁵ “Los críticos señalan que en las sociedades modernas, las identidades individuales son complejas y fluidas (Sarangi 1994), que las ideas acerca de un grupo determinado pueden hacer que los individuos sean tolerantes o intolerantes ante las dificultades de la comunicación y que, dentro de una misma cultura, existe una gran diversidad de elementos y de conflictos” (Preston y Young 2000: 29).

residencia y que los funcionarios, aparte de proveer la información, ayuden a formar este esquema para que haya una buena comprensión de la información⁵⁶.

Bajo estas circunstancias la importancia del desarrollo de la competencia intercultural no solo está vigente cuando se enseña una segunda lengua o lengua extranjera sino también a hablantes de la misma lengua pero de otra cultura, de modo que puedan desenvolverse adecuada y satisfactoriamente en las situaciones de comunicación intercultural. Es una manera de lograr una coherencia interactiva.

2.5.1 La coherencia en interacciones multiculturales

La coherencia se ha estudiado en temas relacionados con el texto, siendo esta uno de sus componentes⁵⁷. En este punto, basándonos en los conceptos básicos relacionados con la coherencia, hemos querido explicar de qué manera es importante lograr una coherencia entre los interlocutores tanto a nivel de representación mental como de contexto, de manera que ambos puedan negociar o crear un significado que sirva de eje en la interacción no solo en la parte lingüística sino también en la representativa.

Por un lado, Renkema al referirse a la coherencia, considera que es “la conexión que surge cuando la interpretación de un elemento del texto depende de otro elemento dentro de este” (Renkema 1999: 52). Un factor importante en la coherencia, a nivel estructural, es la relación, la conexión entre elementos para la interpretación. A esto se añade que la conexión produce “algo” fuera del texto. “Este ‘algo’ es habitualmente el conocimiento que se supone que tiene el oyente o lector” (Renkema 1999: 53). El “algo” mencionado es

⁵⁶ Desde la perspectiva de los no inmigrantes, Rodrigo señala que la comunicación intercultural no es cuestión de solo conocer otras culturas sino que es necesario tomar conciencia de la suya propia, repensar en ella y que haya cierto interés por otras culturas (Rodrigo 1999 :78).

⁵⁷ Renkema, basado en Beaugrande y Dressler (1981), al referirse al discurso hace referencia a la textualidad y la cohesión. En la explicación de la textualidad considera siete criterios a saber: Cohesión, coherencia, intencionalidad, aceptabilidad, informatividad, situacionalidad e intertextualidad. Estos criterios o normas se relacionan con tres principios: “De entre los siete criterios de textualidad aludidos, hay dos de tipo lingüístico (*cohesión* y *coherencia*), dos psicolingüísticos (*intencionalidad* y *aceptabilidad*), dos sociolingüísticos (*situacionalidad* e *intertextualidad*) y uno de tipo computacional (*informatividad*); los tres principios comunicativos son *eficacia*, *efectividad* y *adecuación*” (Beaugrande y Dressler 1997: 12). La coherencia se encuentra en los de tipo lingüístico, aunque aquí lo aplicaremos a cuestiones relacionadas con la interacción.

indefinido, no es específico; por tanto, la coherencia no solo se relaciona con aspectos estructurales sino que se toma en cuenta al sujeto o individuo en la parte cognitiva.

Brown y Yule relacionan la coherencia con la intención de los hablantes en la consecución de unos fines. Bernárdez (1995: 130, 150) define la coherencia siguiendo teorías de la física y la psicología. Señala que la coherencia es un mecanismo de autorregulación de sistemas de interacción que tiene lugar de forma dinámica en la comunicación. Otra concepción la marca como “la operación que tiene como meta un estado estable que dé pie a la existencia del mínimo de diferencias entre lo emitido y lo comprendido” (Calsamiglia y Tusón 2007: 213). Van Dijk define la coherencia con referencia al texto y habla de dos niveles, uno global y el otro local. En la parte global se realizan operaciones mentales regidas por macrorreglas que son: de supresión, de integración, de construcción y de generalización. En la parte específica se hace una relación de las estructuras para obtener la información.

Considerando que el discurso no es solo la estructura del lenguaje sino que esta implica aspectos contextuales como la parte social, cognitiva, etc., Calsamiglia y Tusón, en la descripción de lo que consideran coherencia, toman en cuenta aspectos pragmáticos, pues indican que “es un concepto que se refiere al significado del texto en su totalidad, abarcando tanto las relaciones de las palabras con el contexto como las relaciones entre las palabras en el interior del mismo texto. Se basa en la estabilidad y la consistencia temática subyacente, asociada a la *macroestructura* (contenido), a la *superestructura* (esquema de organización) del texto, a su *anclaje enunciativo* (protagonistas, tiempo y espacio) y a las *inferencias* que activan los hablantes para interpretarlo a partir de conocimientos previos” (Calsamiglia y Tusón 2007: 212). Desde esta perspectiva, en la interacción la coherencia se definiría por la estabilidad temática que mantienen ambos interlocutores, inmersos en el mismo contexto, entendiendo por tal tanto el objetivo o real en que se ejecuta la acción como en el que es creado por ambos con sus contribuciones e inferencias, basados en el conocimiento previo compartido por ambos.

La coherencia interactiva se encuentra en la conjunción de todos los factores que intervienen en la interacción. En este sentido, la definición de coherencia de Beaugrande y Dressler dice: “La continuidad del sentido está en la base de la COHERENCIA, entendida

como la regulación de la posibilidad de que los CONCEPTOS y las RELACIONES que subyacen bajo la superficie textual sean accesibles entre sí e interactúen de un modo relevante. Esta organización subyacente en un texto es lo que se denomina MUNDO TEXTUAL” (Beaugrande y Dressler 1997:135, 136). La coherencia en general es una relación de estructuras cuyo resultado es un sentido o significado comprensible para ambos interlocutores.

En la relación entre el lenguaje y contexto, a través de los elementos deícticos, se da a conocer que “la presunción de coherencia dará lugar a una sola y particular interpretación, en la que se pondrán en relación los elementos del mensaje, haya o no conexiones lingüísticas explícitas entre esos elementos” (Brown y Yule 1993: 277). En este aspecto se resalta el hecho de que el receptor hace el esfuerzo de lograr alcanzar el significado pretendido por el emisor o hablante, de manera que se llegue a una interacción coherente o se logre una coherencia discursiva.

Dijk al hacer referencia a la coherencia discursiva dice que “En términos más resumidos podemos afirmar que una secuencia de discurso es coherente si tiene un modelo. En términos más intuitivos, esto significa que un discurso es coherente si podemos imaginar una situación en la que podría ser verdadero” (Dijk 2003: 61). Esto quiere decir que cuando ambos hablantes no imaginan la misma situación se presenta la incoherencia, tal como ocurre en las situaciones narradas al inicio de este capítulo, al interpretar un discurso o fragmento del discurso. En la interpretación del emigrante protagonista, la situación es coherente y verdadera puesto que se relaciona con el modelo mental del que dispone el usuario; pero si relacionamos tal modelo con la representación mental que tenía el español al emitir el mensaje, no existe coherencia interaccional sino conflicto. En una línea similar, Dijk sostiene que “puede hablarse de los inmigrantes utilizando muchas expresiones y descripciones más o menos sinónimas, pero los significados en el uso y las implicaciones ideológicas serán diferentes” (Dijk 2003; 63) y no serán coherentes con la imagen que los emigrantes tienen de sí mismos.

Refiriéndose al texto Bernárdez considera que “los procedimientos de cohesión o coherencia a los que suele hacerse referencia en los estudios textuales pueden entenderse

como estrategias, y en último término podrían expresarse como reglas de una gramática funcional global” (Bernárdez 1995: 172); se utiliza la coherencia como estrategia porque permite lograr una interpretación en un contexto. En la interacción, también la coherencia es una cuestión de estrategia: dependiendo de las características del interlocutor o la situación, se logrará la coherencia en las representaciones mentales en la medida en que las propias se vayan reorganizando o reelaborando de acuerdo con las que el interlocutor va poniendo de manifiesto. El proceso se verá favorecido por la empatía hacia el otro y los conocimientos previos sobre su cultura, puesto que esta interviene, como ya quedó expresado más arriba, incluso en la configuración misma de los significados. Dijk lo expresa así: “Los significados del discurso son el resultado de la selección de porciones relevantes de modelos mentales sobre acontecimientos. Esto es, el conocimiento sobre acontecimientos es proyectado a significados verbalmente expresados del texto y la conversación y, por ende, es restringido parcialmente por los posibles significados de palabras y oraciones en un lenguaje o cultura dados” (Dijk 1999: 259).

Siguiendo las palabras de Benhabib, cada participante debe comprender las normas y compartir una comprensión situacional de la aplicación de esas normas. Por ello subraya: “En las sociedades multiculturales, los discursos a menudo requieren la negociación de estas interpretaciones situacionales compartidas” (Benhabib 2006:39), de acuerdo a la práctica cultural específica, se determinará qué normas aplicar. En el entorno de investigación, la tendencia es a aplicar las normas del lugar de residencia; sin embargo en situaciones de redes sociales del mismo país, se aplican las normas del lugar de origen.

CAPÍTULO 3

LOS PROCESOS Y HABILIDADES

EN LA INTERACCIÓN

La comunicación ha sido ampliamente estudiada a partir del esquema clásico cuyos componentes son: código, mensaje, emisor, referente, receptor, canal y contexto⁵⁸. La explicación de la comunicación a partir de estos componentes, da la imagen de que el proceso comunicativo es mecánico, los participantes cooperan y comparten el mismo sistema convencional. Por otro lado, los procesos que ejecutan los individuos al comunicarse dan la impresión de ser tan perfectamente automatizados que no admiten conflictos ni emociones, sino que si se ejecutan estos procesos se logra la comunicación exitosa.

Sin embargo, la comunicación es más que solo codificar y decodificar o cumplir los procesos; requiere desarrollar habilidades⁵⁹ comunicativas, conocimientos socioculturales cuyas representaciones mentales permitan inferir los signos y dar una interpretación apropiada al mensaje.

Las siguientes narraciones muestran la importancia de tener en cuenta el contexto, los antecedentes de los interlocutores, etc.:

⁵⁸ Jakobson indica que concentrarse en uno de estos componentes privilegia una determinada función del lenguaje; así, si “la comunicación se centra en el emisor surge la *función emotiva* (también *expresiva*), que consiste en una expresión de la actitud del hablante acerca de lo que está hablando (p.e. en las interjecciones); cuando se orienta hacia el destinatario, aparece la *función conativa*, que halla su mejor expresión gramatical en la modalidad imperativa y en el vocativo; cuando se trata de establecer o interrumpir la comunicación, de confirmar la atención del interlocutor y de otros objetivos que afectan al contacto entre los interlocutores, surge la *función fática*; cuando el discurso se centra en el código lingüístico que se está manejando, aparece la *función metalingüística*; si la orientación se produce hacia el mensaje por la importancia que tiene en sí mismo, surge la *función poética*. Estas funciones no aparecen en la comunicación de forma aislada y en estado puro: como afirma Jakobson, la estructura verbal de un mensaje depende de la función predominante. Tales funciones pueden integrarse accesoriamente incluso cuando el hilo conductor de los mensajes es la orientación hacia el referente o el contexto, es decir; cuando se da la *función referencial* (denotativa, cognoscitiva).” (Moreno 2002: 47, 48).

⁵⁹ Argyle, al hablar de las habilidades básicas de la interacción, indica que « También es necesario disponer de un repertorio de técnicas sociales para tratar con varios tipos diferentes de personas y situaciones» (Argyle 1978 :76)

*“Cuando la primera vez me dijo **venga**, yo fui pero ellos seguían con sus cosas, yo estuve parada ahí y recién me di cuenta y me fui a hacer lo que tenía que hacer.*

*En otra ocasión fui a buscar **palta**, le dije que quería la **palta**, pero me dijeron que era **aguacates** y no los compré, creía que era otra cosa.”(f/p 36-45)*

En la primera parte de esta narración la oyente ejecuta los procesos de decodificación, interpretación y producción consecutiva del mensaje, a partir de lo entendido. Individualmente el proceso se cumple; pero esto no quiere decir que haya habido éxito en la comunicación porque surge un problema, como lo muestra la narración. Al ejecutar la acción de ir y quedarse esperando algún tipo de comentario cuando oyó decir *venga*, la mujer muestra que no entendió el mensaje apropiadamente.

La espera de respuesta indica que, aunque hay cooperación y se comparte convencionalmente la lengua, hace falta conocimiento sociocultural para interpretar apropiadamente el mensaje; por eso la mujer se queda parada y no hace ningún comentario. Luego, ante la reacción del emisor, hace una conjetura⁶⁰, y se retira a realizar sus obligaciones.

En la segunda parte de esta narración, nuevamente se muestra de que a pesar de compartir la misma lengua y de tener una competencia lingüística similar no se logra una comunicación exitosa. La falta de conocimiento y competencia cultural por ambas partes, no permite la comunicación, ni mucho menos el objetivo deseado. Cuando por ciertas circunstancias el individuo aprende que *palta* y *aguacate* son dos nombres utilizados para el mismo alimento, se da cuenta de que no hubo entendimiento debido a que ambos usuarios, aunque tengan la misma representación mental, no tenían conocimiento previo del otro término utilizado para el mismo objeto ni tampoco hubo esta vez ninguna acción ni reacción que dé cuenta de ello. En cierta manera, en este caso era necesario utilizar la

⁶⁰ Schaff diferencia entre comprensión y conjetura. La comprensión resultaría de entender el contenido de la lengua, por ejemplo cuando Juan le dice que le pase el hacha a Pedro, este hace lo pedido; en cambio en la conjetura se utiliza el contexto de la situación o los gestos, sin utilizar la lengua, para deducir qué es lo que el emisor desea y hacer lo que se supone que quiere (Schaff 1966: 132).

competencia cultural. A pesar de que se aparentemente se cumplen con éxito todos los procesos de la comunicación, esta no se lleva a cabo con éxito. Veamos otra narración.

*“Cuando estuve trabajando con niños. Le dije que **se pare**, el niño seguía quieto en el sillón, le agarré de las manos y le dije que **se parara**, me dijo: ‘si estoy quieto, eso es **ponerse de pie**’, me dijo.” (f/c 36-45).*

En esta segunda narración se muestra que los procesos comunicativos se ejecutan según lo previsible; sin embargo, no se obtiene la acción esperada por el emisor, así que se recurre a la kinésica. La acción del emisor y la reacción del oyente permiten tener conciencia de que ha surgido algún problema. Al repetir la petición con la acción o movimiento de agarrar las manos para que haga lo pedido, el oyente procede a hacer la aclaración correspondiente. Por estos hechos, el emisor intuye que el término utilizado tiene un significado diferente al usual en su contexto. Lo que destacamos es el hecho de que ambos tienen diferentes representaciones mentales para el mismo término o el mismo término tiene dos significados diferentes. Otra vez tocamos la importancia de los conocimientos socioculturales y las habilidades o competencias culturales.

Estas experiencias muestran cuán a menudo surgen conflictos comunicativos sean o no conscientes de ello los usuarios; a pesar de haberse ejecutado todos los procesos comunicativos apropiadamente y de compartir convencionalmente los signos. En una interacción social, el intercambio de palabras parece sencillo y efímero, pero a la postre resulta complejo. Es sencillo porque todo ser humano interactúa con su semejante prescindiendo de la edad, raza, nacionalidad, sexo, etc; sin embargo a la vez es complejo porque intervienen conocimientos, procesos y habilidades que los interlocutores deben ejecutar simultáneamente y en cuestión de centésimas de segundos.

En una interacción como proceso social⁶¹, una persona para hablar con otra selecciona normas que aplicará a la situación en que se encuentre. Estas normas las selecciona a partir

⁶¹ Desde el punto de vista de la psicolingüística “la comunicación, así, no es solamente el acto verbal voluntario y consciente, sino todos aquellos indicios no controlados a los que, dentro de un contexto determinado, hemos aprendido a dar significado. La comunicación humana, en su conjunto, es un proceso social y permanente que integra múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, la mirada, el contacto, la proximidad, el olor, etc.” En esta perspectiva se mencionan los “indicios no controlados”

de un conjunto de factores, como el medio social y cultural en que se encuentre, la historia personal, los conocimientos previos sobre el interlocutor y el contexto mediato e inmediato, las intenciones que tenga y la situación del momento. Una vez seleccionada la norma para comunicarse, procederá a producir el mensaje. Para ello, elaborará la información y las señales que sean necesarias para que su interlocutor pueda interpretarlo y proporcionarle una respuesta. A su vez, el interlocutor procederá a captar el mensaje a través de los sonidos y del resto de las señales recibidas, pero también a través de sus normas sociales y culturales, los conocimientos previos y las intuiciones sobre la posible intención del que le habló. En caso de no obtener toda la información necesaria, procederá a inferir a partir de la suya propia y rellenar los posibles huecos de información. Luego procederá a producir un mensaje como respuesta para proseguir con la interacción. Ejecutar estos procesos conlleva desarrollar diferentes habilidades o competencias.

Se considera la comunicación como un “proceso social” (Cantero y De Arriba 1997: 64), teniendo en cuenta al emisor, intervienen procesos mentales e intenciones, regidas por ciertas regularidades⁶² (Escandell 2005:40, 41). La intención se relaciona con el carácter voluntario o involuntario de los actos, de modo que los voluntarios se consideran formas de comportamiento y los segundos, meros actos reflejos; en consecuencia, “Si tiene algún interés estudiar la comunicación humana es porque constituye una variedad específica y compleja de comportamiento, y no simplemente un acto reflejo” (Escandell 2005:19). Si tomamos en cuenta al receptor, entonces la comunicación implica otros factores esenciales para su definición tales como el proceso de *interpretación de intenciones* que se basa más en el contenido *pragmático* que en el contenido léxico semántico, en lo que se usa en la comunidad de habla junto a las normas o convenciones adquiridas por los usuarios de la lengua. Estas normas incluyen qué decir y qué no decir en contextos específicos. A partir

asociados a un contexto y que también colaboran con el significado; además, se reconoce que la comunicación es un “proceso social” y no así un mecanismo.

⁶² Escandell hace alusión a aspectos subjetivos que influyen en la comunicación, pues “comunicarse es tomar parte en una forma de comportamiento determinado por pautas estables, por el que uno (o varios) individuo(s) trata(n) de originar determinadas representaciones en la mente de otro(s). Cuando caracterizamos la comunicación como una forma de comportamiento, estamos reconociendo su carácter intencional (no automático ni reflejo). Cuando decimos que es una actividad gobernada por pautas estables, estamos poniendo el énfasis en las regularidades (y no en lo individual); son precisamente las regularidades las que explican que podamos hablar de corrección gramatical y de adecuación comunicativa” (Escandell 2005:40, 41).

de estos conocimientos se ejecuta el proceso de *inferencia conversacional* para dar una interpretación adecuada en una situación específica. (Gumperz 1982:1-4).

Gumperz al definir la comunicación señala la importancia de los conocimientos socio-culturales, las normas de la comunidad, las intenciones, el contexto, la cultura, etc. La comunicación no solo es emisión de información sino también interpretación de intenciones basado en normas aprendidas⁶³ a lo largo de la vida según el contexto y la situación⁶⁴ en que tiene lugar la comunicación. En este proceso de interpretación, la inferencia, proceso por el cual es posible interpretar apropiadamente los enunciados, juega un papel muy importante.

Bernárdez, que distingue entre un sistema cerrado y abierto, simple y complejo, estático o dinámico, manifiesta que la comunicación es un sistema complejo, dinámico y abierto: es un sistema abierto, porque está influido por factores internos y externos; un sistema complejo porque coexisten subsistemas interrelacionados y dinámico porque cambia según el tiempo, espacio, etc. Y añade: “La ciencia tradicional apenas disponía hasta hace poco de métodos para estudiar el comportamiento de sistemas naturales *complejos* (es decir, formados por una multitud de subsistemas interactivos), *dinámicos* (esto es, que varían con el tiempo) y *abiertos* (que reciben influencia del entorno que altera su propia dinámica interna).” (Bernárdez 1995:137). La apertura que caracteriza al sistema no se refiere solo a lo objetivo sino también a lo subjetivo.

⁶³ Puesto que las normas aprendidas influyen en el comportamiento, este varía según la cultura, por eso se puede decir que “La comunicación integra múltiples modos de comportamiento y sigue unas reglas definidas, que varían según las culturas. Culturas distintas tienen reglas de comunicación distintas; la proximidad física entre los interlocutores, por ejemplo, tiene muy distinta interpretación para un árabe, para un europeo o para un oriental” (Cantero y De Arriba 1997: 65, 66). Nos estamos refiriendo a reglas de comportamiento normadas por una sociedad, una cultura, cuyos valores influyen en la interpretación. En este sentido, es en el que decimos que los valores dados o aprendidos en una cultura se manifiestan en la interacción comunicativa, en una situación de comunicación.

⁶⁴ La situación se relaciona con factores más específicos del contexto de la comunicación, del momento en que se establece el intercambio comunicativo. En esta intervienen otros factores que es necesario tener en cuenta: “Las diferentes situaciones, tal y como se conceptualizan en cada cultura bajo la forma de marcos o guiones, incluyen especificaciones sobre el tipo de conductas verbales esperadas. Podemos agrupar los guiones en clases en función de que compartan ciertos rasgos y de que tengan repercusiones semejantes en lo que a las elecciones lingüísticas se refiere” (Escandell 2005:46). A partir del conocimiento de estas diferencias se procede a seleccionar los elementos más apropiados a la situación.

Otro componente importante de la comunicación es la negociación. “La comunicación, resumía Birdwhistell⁶⁵, no es como una emisora y un receptor. Es una negociación entre dos personas, un acto comunicativo. No se mide por el hecho de que el otro entienda exactamente lo que uno dice, sino porque él también contribuya con su parte, ambos cambien con la acción. Y, cuando se comunican realmente, lo que forman es un sistema de interacción y reacción bien integrado” (Davis 2010:35).

En este sentido el presupuesto etnometodológico sostiene que la realidad se interpreta, se construye, se mantiene en la interacción (Lomas *et alii* 1993: 40). En el momento en que se ejecuta la interacción se unen dos formas de ver la realidad, de modo que ambos interlocutores contribuyen en crear una realidad a partir de la negociación. Ya no es solo la transmisión y recepción de información, de sentimientos o emociones sino una construcción de la información con la contribución y cooperación de quienes intervienen en este proceso.

Según Lotman, en un análisis de la semiótica de la cultura, la interacción genera sentidos⁶⁶, los crea⁶⁷; por este hecho y por ser un sistema complejo, dinámico y abierto es “imposible de predecir o describir de forma totalmente precisa, algo que ha provocado un gran revuelo en la teoría de la ciencia”. Los procesos de producción y recepción son abiertos puesto que “están influidos por el contexto general y también por el otro participante (o los otros participantes) o, más exactamente, por los otros procesos de producción o recepción.” (Bernárdez 1995:139). Para la negociación y creación de sentidos debemos tener presente que estos se transmiten a través de señales y mensajes, que pueden ser de tipo convencional

⁶⁵ Señala Birdwhistell que el hombre tiene la “habilidad” de comunicarse, la comunicación está compuesta de acciones de hombres individuales que se ajustan unos a otros, las unidades mínimas de comunicación son hechos de acción y reacción, y cuando los seres humanos que participan en una secuencia interactiva se malentienden y, o bien se separan o bien optan por la violencia, la escena se interpreta como un caso de “ruptura de la comunicación” (Birdwhistell 1970:210).

⁶⁶ Lotman considera que en la interacción se generan o crean sentidos: “Además de la función comunicativa, el texto cumple también una función formadora de sentido, interviniendo en este caso no en calidad de embalaje pasivo de un sentido dado de antemano, sino como *generador de sentidos*. A esto están ligados los hechos reales, bien conocidos por los historiadores de la cultura, en los que no es el lenguaje el que precede al texto, sino el texto el que precede al lenguaje.” (Lotman 1996: 87).

⁶⁷ “En el proceso de avance del texto del destinador al destinatario se produce un cambio del sentido y un crecimiento de este. Por eso, a esa función podemos llamarla *creadora*. Si, en el primer caso, todo cambio del sentido en el proceso de transmisión es un error y una desfiguración, en el segundo se convierte en un mecanismo de generación de nuevos sentidos” (Lotman 1996: 87, 88).

y no convencional. Los de tipo convencional consisten “en utilizar correspondencias constantes y previamente establecidas entre señales y mensajes”; los de naturaleza no convencional se basan “en atraer la atención del interlocutor sobre algún hecho concreto para hacerle ver e inferir el contenido que se quiere comunicar” (Escandell 2006:113). En las señales no convencionales es en las que sobre todo se efectúa la negociación, creación y generación de sentidos.

Hasta aquí hemos visto que la comunicación no solo tiene que ver con aspectos objetivos tales como usuarios, lengua y contexto, sino también con aspectos subjetivos tales como la intención, las representaciones mentales y las convenciones de los usuarios. Asimismo, en la interacción coexisten varios procesos, como la producción o la comprensión, la interpretación y la inferencia. Por otro lado, se considera la comunicación como parte de una forma de comportamiento y como integradora de varios modos de comportamiento. En ella los interlocutores negocian el significado, generan y crean sentidos a partir de sus experiencias teniendo en cuenta los antecedentes sociales y culturales, principalmente si no tales sentidos no están dentro del marco de la convención.

3.1 PRODUCCIÓN Y COMPRENSIÓN ORALES

La teoría de la relevancia define a la comunicación como un proceso conformado por dos dispositivos de procesamiento de la información. Un dispositivo modifica el entorno físico del otro. El segundo dispositivo construye representaciones semejantes a las del primero (Sperber y Wilson 1994: 11). El proceso de la comunicación implica dos tipos de procesos “uno basado en la codificación y decodificación, y el otro en la ostensión y la inferencia. El proceso de .comunicación codificada no es autónomo: está subordinado al proceso inferencial” (Sperber y Wilson 1994: 219). Estos mecanismos se refieren a los procesos de producción e interpretación.

Escandell da más detalles con respecto a cómo se ejecutan estos procesos y qué factores intervienen: “El emisor tiene una intención comunicativa, que se plasma en el conjunto de representaciones que quiere transmitir. Teniendo en cuenta el resto de representaciones que le resultan accesibles, selecciona el tipo de señal que, dadas las situaciones concretas de su

intercambio, le parece más adecuada para lograr sus objetivos. (...) El destinatario, a su vez, somete la señal recibida a un doble procesamiento, inferencial y de decodificación, por el que combina la información obtenida a través de la decodificación lingüística con otras representaciones accesibles y forma en su mente un nuevo conjunto de representaciones, semejante al que quiso transmitirle el emisor” (Escandell 2005: 40). Resumiendo, el emisor produce la información a partir de una intención y selección de acuerdo a la situación, y el receptor interpreta a través del procesamiento de decodificación e inferencial. Un aspecto que nos llama la atención es que tanto el emisor como el receptor forman representaciones mentales. La cuestión es determinar cómo el receptor decide a cuál representación mental se refiere el emisor, lo que analizaremos más adelante.

Tanto el proceso de comprensión como el de producción están relacionados, por lo que se considera que:

- “La comprensión y la producción se dan entre el nivel de conceptualización (concepción del mensaje) y el de la articulación-percepción.
- Los procesos de comprensión y producción lingüísticas están fuertemente relacionados, aunque la correspondencia entre ambos no parece tan grande como se suele presumir.” (Moreno 2002: 16).

Cada uno de estos procesos, como dice Moreno Fernández, están fuertemente relacionados; sin embargo para poder dar una descripción más específica es necesario hacerse eco de las siguientes palabras: “En vez de intentar separar el lenguaje de todo aquello que no sea otra cosa más que lenguaje, se requiere un esfuerzo para construir modelos en los que el uso del lenguaje en los textos reales se explique en términos de los procesos de percepción y de cognición que se realizan durante la interacción comunicativa” (Beaugrande y Dressler 1997:147). Se da otra perspectiva de ambos procesos, es decir, la comprensión como percepción y la producción como cognición.

Primero analizaremos qué factores son esenciales, desde la perspectiva social, para ejecutar estos procesos y luego los analizaremos individualmente. Finalmente veremos la relación entre ambos.

Para ello, describiremos estos procesos aisladamente, la producción (lo que hace el emisor) y comprensión e interpretación (lo que hace el receptor) a partir de los mecanismos ejecutados en el proceso de comunicación intercultural, elementos que intervienen en el proceso y los factores que influyen.

- Producción

Al analizar este proceso, con los mecanismos o tareas que lo constituyen, ejemplificaremos con las narraciones citadas al principio de este capítulo. En el proceso de producción se construye y emite el mensaje con cierta intención. Para ello será necesario efectuar diferentes tareas como decidir qué mensaje dar, qué palabras utilizar, con qué tono, en qué momento y a quién. Una propuesta de análisis es la siguiente: “Cuando surge una ideación/intención de comunicación, ésta activa una indexación pragmática que constriñe el futuro enunciado. Estas indicaciones enmarcan la matriz semántica. Se sabe muy poco acerca del inicio de las ideaciones y las intenciones de comunicación. El hablante focaliza su atención sobre algo que estima pertinente verbalizar, creando una representación cognitiva del futuro mensaje. Esta representación consiste en una especie de escena (en sentido teatral) que retoma a los participantes y al contexto situacional, situados en una secuencia histórica (Fillmore, 1977; Langacker, 1987)” (Rondal 2009: 129, 130). Se parte de la intención, posteriormente se forma una representación mental o escena en un contexto situacional para luego verbalizarla y finalmente emitirla en forma de un mensaje. Este procedimiento sigue una secuencia de acciones.

Recordemos la narración de nuestro corpus que abre este capítulo:

*“Cuando la primera vez me dijo **venga**, yo fui pero ellos seguían con sus cosas, yo estuve parada ahí y recién me di cuenta y me fui a hacer lo que tenía que hacer”.*

*En otra ocasión fui a buscar **palta**, le dije que quería la **palta**, pero me dijeron que era **aguacates** y no los compré, creía que era otra cosa.”(f/p 36-45).*

Según se nos refiere en ella, el hablante español tiene la intención de despedirse, y busca en su repertorio uno de los procedimientos convencionalizados para ello, en concreto la interjección *venga*. Su representación mental o cognitiva es sencillamente una despedida previa a su retirada del lugar. En la segunda parte de la narración, al preguntar por la *palta*, tiene en mente la intención de comprarla, y al ver el producto lo solicita. En la selección de palabras tiene en mente la representación de ese referente con el significante [pálta]. En la segunda narración, que volvemos a reproducir,

*“Cuando estuve trabajando con niños. Le dije que **se pare**, el niño seguía quieto en el sillón, le agarré de las manos y le dije que **se parara**, me dijo: ‘si estoy quieto, eso es **ponerse de pie**’, me dijo.” (f/c 36-45)*

La intención del hablante es que el niño deje de estar sentado, que se ponga de pie; para ello selecciona la palabra que emita ese mensaje y se encuentra en la mente una representación de la acción de ponerse de pie con el significante [pararse].

En cada una de estas experiencias, se procede a seguir los procesos de producción, en los que se utiliza la información previa de acuerdo con el contexto sociocultural en que el hablante se sitúa. Levelt sostiene que es “una jerarquización descendente de los centros atencionales. Se trata de una puesta en perspectiva del mensaje, con la decisión de qué será dicho en primer lugar, qué después, etc., empalmando de forma prospectiva elementos relativamente limitados, por lo menos en una situación expresiva corriente” (Rondal 2009: 130). Este proceso está condicionado por el contexto, puesto que en la mente, donde se ejecuta este proceso, existe multitud de intenciones e ideaciones, el contexto permite la selección de la que se considera pertinente en el momento.

En la acción de verbalización intervienen acciones efectuadas por los distintos tipos de memoria. En ella se realizan al menos tres operaciones mentales que son: *segmentación* (aislar en unidades el flujo de señales captados), *categorización* (se abstraen a partir de los sonidos las formas lingüísticas tales como morfemas, palabras y se les atribuyen categorías sintácticas) y *combinación* (se combinan estas unidades para formar otras unidades mayores como la oración, de acuerdo a los principios que conoce el hablante). (Dijk 1983:178, 179).

Finalmente se expresa lo construido mentalmente. A estas operaciones se añade un fuerte componente pragmático, porque “en muchas ocasiones no decimos exacta y literalmente lo que queremos comunicar” (Escandell 2005:15); por lo tanto, no es un mecanismo en el recto sentido de la palabra, puesto que existen elementos relevantes que lo privan de automatismo.

En las narraciones que nos han servido como ejemplo, la producción ha sido impecable desde el punto de vista lingüístico, pero no desde el social. Ello tendrá importantes repercusiones en el siguiente proceso, el de comprensión, que veremos a continuación.

- **Comprensión**

Si aplicamos las definiciones de la comprensión de la expresión escrita a la expresión oral, comprender implicaría extraer, captar la información del emisor, e interpretar; se relacionaría con el significado asignado de acuerdo a nuestros conocimientos y contexto. La comprensión puede ser global o de secuencias y oraciones. (Dijk 1983:188). Según la lingüística cognitiva, en el procesamiento del lenguaje intervienen la memoria enciclopédica, la memoria a largo plazo y la memoria a corto plazo⁶⁸. Se proponen una serie de macrorreglas u operaciones mentales que se ejecutan cuando se comprende un texto, a saber: *Omisión* (se seleccionan las proposiciones que se consideran importantes y se omiten las que no son importantes), *generalización* (los conceptos específicos se sustituyen por un concepto que abarque todo) y *construcción* (una secuencia de proposiciones sobre una circunstancia global se sustituye por una proposición que designe esta circunstancia global). Estas macrorreglas tienen lugar en las memorias a corto y largo plazo, donde se almacena información necesaria para su interpretación, por ejemplo los marcos de conocimiento o información específica. A todo este proceso se añaden no solo conocimientos semánticos sino también pragmáticos. (Dijk 1983:198-201).

⁶⁸ La memoria a largo plazo también se llama memoria semántica o episódica. Al referirse a la diferencia entre ambas Dijk dice que “todavía es muy vaga. Una identificación completa de LTM [Siglas en inglés para “memoria a largo plazo”] con la memoria semántica a veces parece llevar a la confusión, puesto que en la LTM también podemos almacenar informaciones ‘de estructura superficial’. A la inversa también se puede suponer que debe de haber informaciones semánticas disponibles en la STM [Siglas en inglés para “memoria a corto plazo”] o por lo menos por un ‘breve espacio de tiempo’ y que posiblemente dispongamos de ellas por muy poco tiempo para la comprensión de oraciones y secuencias de oraciones” (Dijk 1983:182).

En relación con la expresión oral, señala Bacaicoa: “El fundamento de la comprensión, por tanto, no ha de buscarse en el adecuado dominio del léxico, ni siquiera en el conocimiento de las relaciones sintácticas correctas o incorrectas entre los elementos lexicales, sino que debe perseguirse a través de un escenario mucho más general, dentro del cual las relaciones personales y contextuales adquieren un papel de protagonista” (Bacaicoa 1987:88). En este proceso de comprensión se utiliza la lengua como medio para explicar o compartir conocimientos. La transmisión de conocimientos es exitosa si el receptor logra apropiarse de estos conocimientos; sin embargo, en este proceso existen otros elementos que son importantes: las relaciones personales y contextuales.

Estos elementos podrían provocar la falta de comprensión entre dos hablantes de la misma lengua. Ambos hablantes podrían tener conocimiento del léxico, la gramática y sintaxis de la lengua, pero esta comunicación puede no tener éxito⁶⁹, pues “podrían citarse abundantes ejemplos de incomprensión del contenido del mensaje cuando los participantes hablan la misma lengua, pero no comparten el mismo conocimiento intralingüístico y expectativas” (Saville-Troike 2005: 152).

En definitiva, la comprensión va más allá de las palabras, del mero hecho de saber hablar el idioma a la perfección. Entre otros factores que también entran en juego, son esenciales las relaciones personales y contextuales, principalmente las competencias que deben tener las personas para relacionarse con el otro. Superficialmente las palabras, expresiones, actitudes, gestos, tono, etc., pueden ser similares, pero interpretarse de diferente forma. Los hablantes de una lengua no siempre tienen conciencia de la relación lengua y cultura, por eso no es difícil que se produzcan los conflictos discursivos provocados por la diferencia de estilos comunicativos, el lenguaje no verbal, los valores, actitudes o acciones específicas de la cada cultura.

⁶⁹ Al respecto Schaff hace mención a la comunicación intelectual, considerada como una comunicación lingüística por excelencia, dado que está destinada a transmitir a otros ciertos estados mentales. Asimismo señala que “el problema central aquí es la comprensión análoga por las partes que se comunican, lo cual presupone no sólo una referencia común al mismo objeto, sino también una referencia común al mismo universo del discurso” (Schaff 1966: 135). Por otro lado indica que la comprensión adecuada está ligada a ‘la controversia entre la concepción trascendentalista y la concepción naturalista’.

Dados estos inconvenientes, los estudios de la comprensión del lenguaje se puede resumir en dos modelos: el primero se basa en un modelo abstracto, el concepto de esquema, y el otro en la explicación desde la ontogénesis que se basa en el camino que se sigue. Bacaicoa lo explica de la siguiente manera: “El primero se relaciona con modelos de imagen (imagen mental esquemática), modelos lingüísticos o proposicionales (estructura profunda, nodos), modelos mixtos y conceptos de esquema [...]. El segundo se sumerge a interpretar el contexto comunicativo, las interacciones comunicativas, los componentes extralingüísticos y el desarrollo de la comprensión” (Bacaicoa 1987: 88). Ambos modelos se complementan en el momento de explicar una interacción intercultural.

Se adopte el modelo de comprensión que se adopte, hay dos conceptos que se manejan en todos ellos, que son la inferencia y la interpretación. La interpretación, es la asignación de significado a las palabras, oraciones, etc; esta asignación parte de convenciones establecidas, pero también del otro concepto citado, el proceso de la inferencia, estrechamente ligado a las representaciones mentales.

3.1.1 Representaciones mentales

Si analizamos las narraciones que constituyen nuestro corpus, su contenido nos revela que las representaciones mentales tanto del hablante como del oyente son diferentes, aunque aparentemente no sea así. Utilizamos palabras como un medio para expresar nuestro mensaje, pero “lo que comunicamos son *representaciones cognitivas*” (Cueto 2002:26). Elaboramos las representaciones cognitivas en nuestra mente, de acuerdo con nuestros conocimientos e intenciones y como parte de nuestra actividad cognoscitiva.

A este respecto, dice Escandell: “Una representación interna es una imagen mental, personal y privada, de la entidad o un estado de cosas, ya sean de naturaleza externa o naturaleza interna (deseos, estados de ánimo, pensamientos...), e incluso somos capaces de representarnos los estados internos de los demás. Ninguna realidad tiene existencia para nosotros si no la hemos percibido y no la hemos interiorizado: hablamos de las cosas tal y como nos las representamos, y no necesariamente tal y como son en realidad; a efectos cognitivos lo que cuenta no son las personas, las situaciones o las relaciones, sino las

representaciones mentales que nos hemos formado de ellas” (Escandell 2005:21). Destacamos en particular el hecho de que las representaciones mentales se forman a partir de realidades percibidas, interiorizadas; esta es una de las razones de por qué surgen los conflictos discursivos en un contexto multicultural. Por otra parte, estas representaciones mentales internas no son estáticas ni prefijadas de antemano sino dinámicas porque varían constantemente, pueden ampliarse, estrecharse, fortalecerse, debilitarse o ser sustituidas por otras. Son entidades subjetivas.

En la primera narración que mencionamos más arriba, el hablante se forma una imagen o representación mental de despedida, mientras para el oyente esa representación es de llamada. Cada uno de los interlocutores actúa de acuerdo a la imagen mental formada, según su realidad percibida e interiorizada. Lo mismo ocurre con el resto de las narraciones del corpus. Si comparamos las representaciones mentales de los interlocutores, cada uno elabora su propia representación mental, que no coincide con el del otro; por eso surgen los conflictos discursivos.

Las representaciones mentales o modelos mentales se utilizan⁷⁰ para poder explicar cómo un individuo entiende los acontecimientos. Dijk señala que “Los modelos son personales y subjetivos. Representan la manera de ver y entender los acontecimientos. Las experiencias previas influyen a menudo en esta representación, así como en los condicionantes de las percepciones e interpretaciones actuales. Los modelos también aportan opiniones acerca de los acontecimientos en los que participamos, los que atestiguamos, sobre los que leemos o de los que hablamos” (Dijk 2003: 31). Es decir, constituyen una representación de la realidad tal y como cada uno la percibe.

Cada ser humano crea su propia imagen mental, es libre de dotarla de todos los detalles que le dicte su experiencia; “Ello sugiere -dice Escandell- que la representación semántica de una oración no puede corresponder exactamente a todos y cada uno de los pensamientos

⁷⁰ Para la teoría de la relevancia, “Una representación mental, al igual que cualquier representación que tenga una forma proposicional, puede utilizarse descriptivamente o interpretativamente. Si se usa descriptivamente, puede ser una descripción de un estado de cosas del mundo real o una descripción de un estado de cosas deseable. Si se utiliza interpretativamente, puede ser una interpretación de un pensamiento o de un enunciado atribuidos a alguien, o de un pensamiento que es o sería deseable concebir de una forma determinada: como el conocimiento de algo, por ejemplo.” (Sperber y Wilson 1994; 282).

que es capaz de representar en cada uno de los diferentes momentos, sino que debe ser de una naturaleza más abstracta.”(Escandell 2006: 112). Tanto para la producción como para la comprensión del mensaje, las representaciones mentales tienen un papel importante. A partir de la recepción del mensaje, se crea una representación mental basada en las señales e información captadas y, para dar respuesta, teniendo en cuenta la información recibida, se crea otra representación mental, que será traducida en palabras para luego emitir el mensaje; sin embargo, estos modelos o representaciones mentales están englobadas en constructos más amplios denominados marcos o guiones⁷¹.

Se entiende que los marcos o guiones son “estructuras de conocimiento organizado”. Esta estructura puede ser general y obligatoria u opcional y flexible. “La estructura de los guiones se supone compartida por todos los miembros de una determinada cultura, lo que explica la relativa homogeneidad de nuestro comportamiento y nuestra manera de interpretar las acciones ajenas” (Escandell 2005:45, 46). Dijk describe las categorías contenidas en estos marcos o esquemas. “Los esquemas mentales de los acontecimientos contienen categorías, como: el escenario (espacio y tiempo), los participantes (objetos y personas) y el acontecimiento en sí” (Dijk 2003: 32). El hecho de coincidir en estos esquemas nos permite procesar rápidamente la información y lograr la interpretación a través de las inferencias, puesto que los esquemas ya están establecidos. Estos esquemas se han adquirido a través de la socialización de los usuarios, por eso cuando se comparten los esquemas, el procesamiento es más rápido. Así, en nuestra cultura, cuando se menciona la palabra *biblioteca* se relaciona con libros, pupitres, bibliotecarios, estudiar...

En situaciones en la que no se comparten estos esquemas, el procesamiento llega a ser más lento e incluso puede no llegarse al entendimiento o comprensión esperada sino a otro diferente, debido a que los modelos o esquemas establecidos en la mente de los interlocutores son distintos. Dijk especifica: “Si queremos hablar de un hecho, debemos usar el modelo del hecho que hemos representado. A la inversa, cuando escuchamos una

⁷¹ Marina los llama “esquemas matriciales”, y son de dos tipos: los sistemas de asimilación (utilizados en la comprensión) y los sistemas de producción (utilizados en la producción del lenguaje). Y explica así su utilidad: “Esta actividad de los esquemas sirve para explicar la productividad de nuestra inteligencia, que es extremadamente dinámica. Completamos información, llenamos huecos, sacamos inferencias. Incluso nuestra memoria, esa fantástica capacidad que ha sido objeto de todo tipo de ofensas, es creadora. (...) Estos esquemas, como era de suponer, no están aislados sino que forman modelos complejos.” (Marina 1998: 122,123). No solo imaginamos objetos sino también sucesos, una serie de acontecimientos.

historia, construimos un modelo mental (¡el nuestro!) que nos permite entenderla. En otras palabras, el lenguaje incluye la expresión y la composición de cómo construimos (o actualizamos) los modelos mentales” (Dijk 2003: 35). En una interacción comunicativa el usuario cuando interpreta el mensaje lo hace según el modelo mental aprendido; si ambos interlocutores aprenden el mismo o similar modelo mental, entonces habrá entendimiento⁷².

Los modelos mentales representados en la memoria episódica son un nexo entre cognición social (y, por tanto, ideología) y discurso. Un ejemplo lo constituye el término *crisis*: aunque sabemos que alude a una situación dificultosa o complicada con escasez o carestía, los españoles y los inmigrantes no la perciben de la misma manera. Incluso en una ocasión un español me dijo: “esto para ustedes no es crisis”. Este hecho muestra que, aparte de la necesidad de tener conocimiento general de las creencias sociales, es necesaria la información sobre los participantes y sus creencias y valores particulares,⁷³ sobre sus percepciones de la realidad.

¿Cómo afecta el contexto a los modelos o esquemas? Refiriéndose al contexto y las representaciones mentales, Dijk indica que aquel es dinámico, puesto que los modelos contextuales “evolucionan y cambian a partir de cada palabra, de modo que dan por supuesto todo lo que se ha afirmado anteriormente y que se convierte de forma automática en parte del contexto (conocido). Los emisores adaptan continuamente lo que afirman a lo que piensan que los receptores ya saben y a los significados del discurso que construirán en consecuencia. Las relaciones sociales entre los participantes, la presencia de determinados objetos, el tiempo y otros elementos de la situación comunicativa cambian y conducen a modelos contextuales actualizados constantemente” (Dijk 2003: 37). Esto es lo que ocurre

⁷² Esta es una de las razones de por qué surgen los conflictos discursivos cuando no se comparten los modelos mentales. Un ejemplo de nuestro corpus tiene que ver con el término *bayeta*: “Una vez me dijeron que busque una bayeta, que en mi país es un trapo, y busqué en la caja de herramientas.” (m/c 20-34 años).

⁷³ Si alguien dice: “Hay vacas”, los oyentes comprenden que se refiere a un animal cuadrúpedo, debido a que conocen los signos verbales empleados; estos signos están conectados con representaciones perceptivas o reproductivas desarrolladas por la mente, conexión que constituye un acto intelectual. El acto psíquico de comprender el enunciado no solo abarca el conocimiento del objeto, como las vacas, sino también las reacciones emocionales vinculadas, por ejemplo prejuicios religiosos, valores estéticos y/o asociaciones, ciertas reminiscencias personales, etc. Por ello Schaff llega a la conclusión de que “todo acto psíquico, incluso los que son por excelencia actos cognitivos, no sólo tienen un contenido cognitivo (descripción intelectual), sino también un contenido consistente en emociones personales (valoración moral, apreciación estética, etc.)” (Schaff 1966: 295,296). Este contenido es con frecuencia una fuente de conflictos discursivos.

con los inmigrantes en España: en principio, tienen asociadas a determinadas palabras o expresiones las representaciones mentales que aprendieron en el lugar de origen; pero han aprendido a construir una segunda representación mental en el país de residencia. Al oír la expresión, a pesar de que tienen la primera representación mental, buscan la aprendida hasta lograr aprehenderla. Con el tiempo cambian a la segunda, con la opción de establecer diferencias dependiendo del lugar. Por eso, cuando regresan al país de origen, en muchas oportunidades, deben reorganizar otra vez las representaciones mentales. Estas acciones se ejecutan con el fin de no romper el principio de cooperación en las intervenciones interculturales.

En los estudios de gramática narrativa se considera que existe un esquema socioculturalmente determinado, que posee una estructura convencional rígida compuesta de un conjunto fijo de elementos. Estos esquemas⁷⁴ pueden considerarse como los conocimientos acumulados que nos llevan a esperar o predecir ciertos aspectos a la hora de interpretarlos. Los esquemas se describen como estructuras cognoscitivas complejas (e incluso convencionales o habituales) de alto nivel (Brown y Yule 1993:303)

¿Cómo se logra formar la representación mental? En buena medida, mediante procesos de inferencia. No toda la información recibida es suficiente para lograr la comunicación sino que la información recibida se combina con la información almacenada para inferir significados. La inferencia es un proceso por el cual logramos dar un significado a las cosas, a los mensajes, etc.; completamos la información, para dar lugar a la interpretación y, consiguientemente, a la representación mental que parece más adecuada. Veamos en qué consisten estos procesos.

3.1.2 Inferencia e interpretación discursivas

En un intercambio comunicativo, se ejecuta el proceso de inferencia a cada instante. “El término “inferencia” (del latín *inferre* que significa ‘llevar adentro’) se utiliza para denotar el fenómeno de que el discurso apela a conocimientos o datos que pueden utilizarse para

⁷⁴ Marina dice que “poseemos esquemas lingüísticos que nos permiten ‘acomodar’ nuestra interpretación a lo que alguien nos dice o ‘acomodar’ nuestra expresión a lo que queremos decir” (Marina 1998:117).

comprender la información” (Renken 1999; 201)⁷⁵ y que no están explícitos. En este proceso intervienen factores como los conocimientos gramaticales y léxicos, pero también los antecedentes personales, las actitudes de otros, las suposiciones socio-culturales y los valores asociados a los componentes del mensaje.

En los estudios realizados por Gumperz, se relaciona el estilo de habla con presuposiciones contextuales, a partir de las cuales se puede inferir la interpretación correcta de lo oído, más allá de lo literal, por ejemplo, si se trata de una broma o no. ¿Cómo podemos tener la certeza de que la interpretación que damos al mensaje es la misma que el interlocutor tiene en la mente? A través de la percepción de las señales de contextualización, pero para ello se requiere compartir un esquema, las normas socioculturales convencionales atribuidas a cada uno de los elementos verbales y no verbales (Gumperz 1982:163).

Gumperz (1982:164) ejemplifica el papel de la inferencia mediante el análisis de una conversación como la siguiente:

Amiga: Llamé a Joe anoche

Mesera: ¿¡Lo hiciste!?. Bien ¿Qué dijo él?

Amiga: Bien, hola.

Mesera: ¡Oh! ¿qué más dijo?

Amiga: Me invitó a salir

Mesera: ¡Fantástico!

En esta conversación, primero se comparten los esquemas socioculturales de la situación. Para continuar con la conversación, la mesera debe tener conocimiento de quién es Joe, la situación sentimental de la amiga, saber que *llamar* se refiere a una llamada telefónica. Las inferencias se manifiestan más allá del sentido literal de las palabras, por ejemplo en la respuesta *¿¡Lo hiciste!?*

⁷⁵ Según la teoría de la relevancia “la inferencia es un proceso mediante el cual un supuesto se acepta como verdadero o probablemente verdadero basándose en la verdad o probable verdad de otros supuestos. Es, por consiguiente, una forma de fijación de creencias” (Sperber y Wilson 1994: 90).

La apropiada inferencia de la información determinará el éxito de la comunicación, siempre y cuando los factores que implican sean de conocimiento de ambos participantes, como muestra el ejemplo; por ello “Para que un hablante pueda llevar a cabo con éxito sus intercambios comunicativos ha de poseer la habilidad de detectar o de inferir cuáles son las metas que desean conseguir sus interlocutores sobre la base de lo que están diciendo. Por esa misma razón, los productores textuales han de ser capaces de anticiparse a las respuestas de sus receptores, previendo si van a ser favorables o contrarias a la ejecución de su plan” (Beaugrande y Dressler 1997:194). Anticiparse a las respuestas es posible siempre y cuando se tenga la información necesaria y apropiada al contexto.

Las inferencias no son necesariamente apropiadas por suponer que hay coincidencias; se corre el riesgo de realizar relaciones y cálculos erróneos que llevan a diferentes conclusiones, pues “cuanto menos accesible es un contexto mayor esfuerzo cognitivo se requiere para construirlo” (Sperber y Wilson 1994: 68), y si no hay un acceso suficiente al contexto se aventura una interpretación, con el riesgo de que no sea la más apropiada. Esta es la tendencia a seguir en hablantes que proceden de distintas culturas, y más a menudo en interacciones multiculturales.

Si retomamos de nuevo las narraciones transcritas más arriba (véase 3.1.), en la primera el único contexto accesible para la inmigrante es el de “llamada”, de forma coherente con la situación social de jefe-empleado y con el tono utilizado. Todo ello lleva a una inferencia errónea. En la segunda de las narraciones, ambos interlocutores procesan correctamente el mensaje de acuerdo con sus sistemas respectivos, pero ignoran que estos no coinciden y los elementos del contexto no aportan ninguna señal que invite a una inferencia distinta. El resultado es que ni se obtuvo el artículo deseado por uno de los interlocutores ni se llevó a cabo la venta pretendida el otro.

Las inferencias son de dos tipos: una más propiamente semántica tiene que ver con la obtención de significados a partir de otros dentro del propio sistema; la otra es más bien pragmática y tiene que ver con el uso de dicho sistema. El conflicto al que se alude en la primera narración es de este segundo tipo, mientras que el narrado en la segunda tiene más que ver con el sistema mismo, aunque también con la asignación de referentes a los signos.

Las inferencias pragmáticas suelen derivarse de la violación de las máximas conversacionales de Grice y se han definido como “un razonamiento efectuado por el oyente a partir del acto de ostensión del hablante” (Gil 2001: 215).

La inferencia es, en sí misma, un procedimiento complejo, pero lo es mucho más cuando las interacciones son multiculturales, ya que las señales y los esquemas tanto conceptuales como valorativos, que ponen en juego los interlocutores no son homogéneos. Cuanta más coincidencia haya entre los conocimientos y antecedentes de los interlocutores, el proceso de inferencia, sea este semántico o pragmático, será menos complejo y más rápido y con mayores probabilidades de tener éxito. El objetivo final es lograr la interpretación adecuada del mensaje para obtener el significado apropiado a la situación. Y por “interpretación adecuada” debe entenderse un proceso más complejo que la simple correspondencia entre sonidos y sentido. Si alguien emite la frase *Cierra la ventana*, “además de interpretar su significado, el oyente también interpreta la intención del hablante al emitir el mensaje: así, si por la ventana entra frío y el oyente está más cerca de ella, interpreta que es un ‘ruego’; si, por el contrario, está más cerca el hablante, y dependiendo de la relación que haya entre ellos, puede ser una ‘orden’; si, por ejemplo, el oyente acaba de cerrarla antes de que el hablante emitiera el mensaje, entenderá que es una ‘broma’; si hace calor; una ‘ironía’, etc.” (Cantero y De Arriba 1997: 40).

Según la teoría de la relevancia, se contrapone el significado de la oración a la interpretación del enunciado, la información servida por las estructuras lingüísticas a la información extralingüística (Sperber y Wilson 1994: 21-22). Cuando se efectúa la interpretación, según esta teoría, “Al oyente se le deja un cierto margen de libertad, que deberá completar con información extralingüística. Otro aspecto es que la información explícita puede transmitir otros pensamientos de forma implícita” (Sperber y Wilson 1994: 22).

En la conversación convergen tanto lo explícito como lo implícito. La parte explícita se encuentra en el significado lingüístico mientras que el sentido o comunicación social se encuentra implícito. Gutiérrez Ordóñez (2002: 40) compara los mensajes reales con icebergs: “Nuestros mensajes son como icebergs, en los que gran parte de lo que se

comunica se halla sumergido, oculto y donde sólo afloran a la superficie algunos aspectos. El mundo de lo implícito posee una importancia capital en nuestras comunicaciones”. Estos contenidos implícitos son: los presupuestos (se deducen del mensaje codificado), los sobrentendidos (contenidos no ligados a la significación codificada) y los supuestos (conocimientos compartidos). Lo implícito se interpreta a través de principios y leyes de intercambio comunicativo, como son el principio de cooperación (Grice), el principio de relevancia (Sperber y Wilson), el principio de economía (Ducrot) o máxima de calidad (Grice), el principio de sinceridad o máxima de calidad (Grice), la ley de lótopes (Ducrot) y la ley de hipérbole, la ley de informatividad y el principio de cortesía (Leech) (Gutiérrez Ordóñez, 2002: 135-138); sin embargo, aunque se cumplan todos estos principios y leyes, el conflicto discursivo puede surgir igual, puesto que estos principios y leyes están previstos para interlocutores que comparten el contexto y los conocimientos; es decir, proceden de la misma comunidad de habla. En situaciones en que los interlocutores pertenecen a distintas comunidades de habla, las inferencias derivadas de la actuación de todos esos principios pueden ser divergentes.

En la misma línea, Escandell establece una diferencia entre **significado** e **interpretación**. El significado es “la información codificada en la expresión lingüística”, se trata de “un significado determinado por las reglas internas del propio sistema lingüístico”, mientras que la interpretación es “una función entre el significado codificado en la expresión lingüística utilizada (o contenido semántico) y la información pragmática (con todos sus conocimientos, creencias, hipótesis sobre su interlocutor, etc.), con que cuenta el destinatario”; por tanto “la interpretación establece una relación multívoca entre una expresión lingüística y la situación en que se emitió” (Escandell 2006: 39). En el proceso de la interpretación se reconocen, pues, dos procesos, el primero lingüístico, donde se hace una captación del mensaje para luego atribuirle un significado, y el segundo pragmático, donde se realiza la interpretación en la que se relaciona este significado con el contexto situacional.

En resumen, todo el proceso de la interpretación es un proceso mental y en él intervienen las representaciones mentales, los esquemas y las inferencias que se harán evidentes al expresar el mensaje. “El decir del actor social es en cuanto dice a alguien. Lo que uno dice

sólo tiene sentido dentro de un contexto, pero uno no puede controlar su contexto, y mucho menos el contexto de sus oyentes, que inscribirán el texto de lo que uno dice en su propio contexto y lo entenderá cada uno de acuerdo con su particular percepción. Entonces, si esto es así, cómo es posible que nos entendamos unos a otros. Ello es posible gracias a la predictibilidad, que es la función que regula los usos sociales en todos los ámbitos de la vida del individuo. Las intenciones de los demás sólo pueden deducirse en relación con las normas”. (Marco 2001: 242). La predictibilidad es posible cuando se comparte el mismo contexto, los mismos antecedentes y valores, así como las mismas normas y esquemas.

No es posible realizar una predictibilidad apropiada si los usos sociales no coinciden, circunstancia en que la predictibilidad puede resultar errónea. Ante esto Marco concluye: “Este principio de interpretación funciona en la comunicación con aquellos con quienes se comparte juicios y hábitos, no siendo aplicable con aquellas otras personas con las que no se comparten las mismas expectativas” (Marco 2001: 242, 243). Se recalca, pues, una vez más el hecho de que la interpretación en la comunicación funciona cuando se comparten juicios y hábitos, y puede no funcionar con quienes no se comparte una misma forma de ver el mundo; de ahí que surja la falta de entendimiento entre los hablantes de distinta procedencia y ambiente, incluso de distintas generaciones. “Las normas de interpretación incluyen el común entendimiento, así como los presupuestos culturales que permiten las inferencias entre lo dicho y lo no dicho” (Marco 2001: 243). Lo dicho se encuentra en la parte objetiva, mientras que lo no dicho está en la parte subjetiva. A este respecto, “todo proceso espiritual y, en consecuencia, todo proceso de pensamiento, es individual, *eigenpsychisch*. En este sentido, es subjetivo. Pero al mismo tiempo es un proceso objetivo, en el sentido de que siempre implica la relación “sujeto-objeto material” (Schaff 1966: 293). El resultado de ambos es el significado.

Hasta aquí hemos repasado someramente los procesos que se ejecutan en la comunicación, así como los elementos y factores envueltos en ellos. También hemos diferenciado el aspecto semántico y el pragmático, tanto a nivel de inferencia como de interpretación. Por otro lado se ha enfatizado que es importante que se tenga conocimiento del interlocutor y se comparta con él el sustrato sociocultural suficiente para permitir un rápido proceso de la

información. Las deficiencias en este aspecto pueden dar lugar a conflictos. En ellos nos detendremos brevemente en el apartado que sigue.

3.1.3 Causantes de los conflictos discursivos

Los “conflictos comunicativos”, “defectos comunicativos” o “conflictos discursivos” se presentan principalmente cuando los interlocutores no llegan a formar la misma representación mental para obtener el significado esperado. En las narraciones con que hemos ejemplificado en este capítulo se muestran casos particulares de conflictos discursivos. Ambos interlocutores no consiguen la necesaria coherencia en los significados, a pesar de encontrarse en el mismo contexto. Dicha coherencia tiene grados. Tannen lo expresa de la siguiente manera: “Una relación verdaderamente armoniosa (suponiendo que fuera algo más que una construcción mítica) implicaría armonía en todos los niveles; una claramente discordante implicaría conflicto en todos los niveles. Este tipo intermedio es el que resulta problemático para sus usuarios y también el más interesante para los teóricos de la comunicación” (Tannen 1996:167). En efecto, los conflictos con los que hemos ejemplificado pertenecen al tipo intermedio puesto que existe coherencia en ciertos componentes o niveles pero en otros no. Los componentes de que podemos partir para el análisis son tres: los interlocutores, la lengua y el contexto.

Los componentes de la interacción tienen un papel importante, de modo que determinar en cuál de ellos se encuentra la causa permite identificar el conflicto y su posterior resolución. El componente o elemento que da origen al conflicto, llamado clave, puede encontrarse en cualquier nivel. La clave se relaciona con la diferente valoración o significación atribuida a cada uno de los componentes o elementos que intervienen en la interacción. “Cuando existe un conflicto aparente entre componentes, la clave por lo general domina a los otros elementos. Por ejemplo, si se hace un cumplido en una clave sarcástica, el sarcasmo domina a la forma y el contenido literal del mensaje, y señala una relación diferente entre los participantes de la que valdría si el cumplido fuese sincero” (Saville-Troike 2005: 143).

Por tanto, una clave puede ser el tono, la palabra, el referente, etc. Y continúa Saville-Troike: “La interpretación de la clave es específica de una cultura y debe determinarse

según las percepciones nativas. Debido a su importancia dominante para el significado de un suceso, tener en cuenta la clave es un aspecto crucial del análisis” (Saville-Troike 2005: 143). La clave se manifiesta a través de cualquier componente y se presenta en cualquier nivel. La cuestión es cómo identificar esa clave. En lo que sigue haremos un repaso de los posibles conflictos ligados a cada uno de los componentes arriba mencionados.

- **En los interlocutores.**

La diferencia de sexo influye en los conflictos, como han puesto de manifiesto diversos análisis, entre ellos los de Tannen. Muestra esta autora como los dos sexos tienen una manera de comunicarse diferente, empezando por la selección de lugares, posición física temática, etc. (véase, por ejemplo, Tannen 1996:104). Sugiere que las diferencias de género pueden entenderse como diferencias culturales. (Tannen 1996:130).

En realidad puede originar conflicto cualquier rasgo de los interlocutores (edad, procedencia, raza, profesión...) que dé lugar a disparidad de modelos contextuales, tomando en cuenta que estos “modelos de contexto de los hablantes o escritores pueden estar en discrepancia con los de los receptores, y conducir a conflictos comunicacionales sobre la ‘definición de la situación en curso’, al igual que con la del grupo o de la cultura como un todo” (Dijk 1999: 270). En este punto, muy particular se encuentran las creencias y actitudes de cada uno de los interlocutores, prescindiendo de las diferencias étnicas, procedencia, etc. En el mundo no existen dos contextos personales similares, cada uno tiene sus propias características, pero cada grupo social comparte las suficientes como para que dentro de ellos la comunicación pueda llevarse a cabo sin demasiados problemas. Es posible que ello siga sucediendo en la comunicación entre grupos, pero los conflictos son tanto más probables cuanto más mayores sean las diferencias entre ellos.

- **En el contexto**

Un contexto determinante es la cultura. ¿De qué manera afecta en la interacción? “Claras diferencias culturales pueden producir conflictos o inhibir la comunicación... Incluso cuestiones como el nivel de voz difieren en distintas culturas, y la intención del hablante

puede interpretarse en forma errónea debido a patrones de expectativas diferentes en la interpretación” (Saville-Troike 2005: 32). Las diferencias en la valoración y conceptualización del entorno pueden dar lugar a relaciones comunicativas discordantes, aunque exista voluntad de cooperación. Tener en cuenta esta diferencia en una interacción disminuye las posibilidades de caer en un conflicto discursivo.

Naturalmente, este factor y el anterior están estrechamente vinculados. La pertenencia del interlocutor a una etnia determinada, por ejemplo, o a un país diferente puede dar lugar a un manejo del contexto que no coincide con el que hacen los hablantes que pertenecen a una etnia o un país distintos. Eso sin contar con que las etnias o las nacionalidades crean estereotipos que condicionan inevitablemente las presuposiciones y otros factores constituyentes del marco contextual de la interacción (Dijk 2009: 82; Blum-Kulka 2000:95)⁷⁶.

- En la lengua

La vaguedad de los significados de los términos provoca conflictos. Algunas causas para que haya vaguedad son: “el carácter genérico de nuestras palabras que usualmente representan conceptos de clase y en las que las diferencias individuales son inevitablemente descuidadas; inconsecuencias, flojedad y cambios contextuales en la forma en que usamos la lengua; ausencia de límites claros en las cosas de las cuales hablamos; falta de familiaridad con estas cosas e ideas confusas y titubeantes en general” (Ullmann 1979: 50). En la interacción intercultural, prevalece la falta de familiaridad y las diferencias individuales. En este contexto es importante la claridad y precisión del concepto y que este esté bien delimitado para evitar los conflictos.

La ambigüedad es otra causa de conflictos, quizá una de las más importantes por lo que a nuestro estudio se refiere. Bernárdez dice lo siguiente en relación con este concepto: “La ambigüedad radica por tanto en la existencia de dos vías de interpretación, pero no en la

⁷⁶ En relación con los chistes, Marina señala que muchas veces no se entienden porque “el oyente no dispone de los conocimientos necesarios para saber de qué va la cosa” (Marina 1998:161). Sabido es que el chiste muestra una considerable dependencia contextual. Esto mismo ocurre cuando los inmigrantes se enfrentan a determinadas expresiones del entorno de acogida.

existencia simultánea de dos interpretaciones indistintas. Esto es, existen dos estados estables, que corresponden a cada una de las interpretaciones, y una transición catastrófica de uno a otro a través de una zona de indeterminación” (Bernárdez 1995:112). La existencia misma de dos interpretaciones no es el problema sino que estas dos interpretaciones encajen en el mismo contexto o situación y cada uno de los interlocutores adopte una distinta sin ser conscientes de la discrepancia.

Tusón ejemplifica la ambigüedad con la expresión “Hay una bolsa perdida en la secretaría de la escuela”, que, a pesar de tener varios significados, fue interpretada por los padres sin ningún problema debido a que todos compartían el mismo contexto (Tusón 2000: 55,56). Aunque la expresión es ambigua, la representación mental a que dio lugar fue similar en todos los interlocutores: “El contexto nos concreta el significado preciso de las palabras ‘abiertas’ y también ayuda a deshacer la ambigüedad” (Tusón 2000: 70).

Los casos de ambigüedad son especialmente frecuentes en nuestro estudio debido a que la pertenencia de los inmigrantes a un país y una cultura diferentes al entorno de adopción multiplica las posibilidades de que los términos adquieran significados distintos. Aunque el contexto deshace la ambigüedad en muchos casos, como hemos visto, no siempre ocurre lo mismo, desde el momento que puede haber dos significados que no son similares pero que encajan en el mismo contexto. Si cada interlocutor interpreta el término según sus antecedentes, el conflicto está servido. También puede suceder que todas las vías de comprensión se bloqueen, y entonces nos encontramos ante el llamado “círculo de la comprensión”. Consiste en que “sólo puedo decidir el significado de la palabra a partir de la comprensión del contexto, pero sólo puedo comprender el contexto si he decidido correctamente el significado de la palabra” (Marina 1998:153).

Haciendo referencia a los conflictos en un contexto familiar, Marina (1998: 169-179) sostiene que con frecuencia la responsable no es la lengua sino la propia actuación de los interlocutores: unas veces tiene la culpa el hablante por ser confuso, reservado o mentiroso [o no dar las señales apropiadas], otras el oyente por no ser capaz de comprender y empantanarse en el malentendido [o no percibir apropiadamente la información] y

frecuentemente ambos porque se produce una pereza en la expresión [o suponen que se ha comprendido todo].

Siguiendo con lo expresado con Marina, los obstáculos desde la perspectiva del hablante podrían detallarse así:

1. El desinterés al dar las pistas o señales suficientes al oyente, lo que implica averiguar sus presuposiciones, creencias, expectativas, dónde está, etc; o sea, cuáles son sus antecedentes.
2. La incapacidad de hacerse comprender, lo que da lugar al mutismo
3. La reserva, el distanciamiento. Este empieza unilateral y silenciosamente: uno de los interlocutores se siente insatisfecho y no dice nada, se acoge al secretismo sin dar opción al otro a participar.
4. La mentira es otro obstáculo para la comprensión, puesto que desencadena la desconfianza.

De nuevo según Marina, los obstáculos desde la perspectiva del oyente son:

1. Interpretamos las palabras sin darnos cuenta de que estamos haciendo eso, interpretándolas, es decir, llevando a cabo una operación con importantes componentes subjetivos. Nunca conocemos directamente las intenciones de una persona ni sus estados de ánimo. Siempre estamos interpretando señales.
2. Usamos nuestro propio sistema de códigos, nuestras creencias o prejuicios para descifrar dichas señales.
3. Es probable que haya diferencias culturales importantes en el modo de comprender una conversación.
4. Toda comunicación es evaluada en dos planos: cognitivo y afectivo. En un plano podemos comprenderla y en otro no.
5. La comprensión, como señalaron los hermeneutas, es una hipótesis interpretativa que tiene que irse confirmando. Lo malo es que con frecuencia un sujeto solo admite la información que corrobora su opinión previa.

Los obstáculos mencionados proceden en ocasiones de que los interlocutores utilizan sus habilidades comunicativas como ventaja para sí mismos. Otras veces se deben, sin embargo, a un insuficiente desarrollo de tales habilidades. Dedicaremos a ellas el párrafo siguiente.

3.2 HABILIDADES EN LA INTERACCIÓN

En general utilizamos el lenguaje para comunicarnos con nuestros semejantes. No resulta raro que en alguna oportunidad de nuestra vida hayamos dicho expresiones tales como: “No debería haberlo dicho” o “No quería decir eso” o “No entendí qué me quiso decir”, “Yo entendí otra cosa” o “Yo pensé que me decía...”. Estamos conscientes de que hemos tropezado con problemas en el uso de la lengua. Estos hechos hacen evidente que no es suficiente conocer la lengua, el contexto apropiado a ella o a nuestros interlocutores sino que requerimos desarrollar habilidades que nos permitan utilizar la lengua para beneficiarnos. El desarrollo de competencias o habilidades es de vital importancia, en particular en la comunicación. No en vano se dice que la lengua tiene poder y da poder a los que saben manejarla.

3.2.1 Competencia comunicativa

Las competencias o habilidades estudiadas van desde las que se consideran generales o amplias hasta las más específicas, y juntas constituyen la competencia comunicativa⁷⁷. ¿Qué abarca esta competencia? Los estudiosos de la lengua y de su uso suelen estar de acuerdo en que comprende competencias tanto propiamente lingüísticas como extralingüísticas. Berruto, por ejemplo, lo describe de la siguiente manera: “Esa capacidad comprende no solo la habilidad – por así decirlo- lingüística, gramatical, de producir frases bien construidas y de saber interpretar y emitir juicios sobre frases producidas por él mismo o por otros, sino que, necesariamente, constará por una lado de una serie de habilidades extralingüísticas interrelacionadas, sociales y “semióticas” (sociales: el saber

⁷⁷ Berruto define la competencia comunicativa como «la capacidad que tiene el hablante de manejar la lengua propia de manera variada y diferenciada, adecuándola a las exigencias comunicativas y sociales planteadas de ocasión en ocasión por la vida» (Berruto 1979a :222). A ello añade que para llegar a una competencia comunicativa se requiere saber producir frases gramaticales y seleccionar las que encajan mejor en una determinada situación comunicativa. (Berruto 1979a :223).

producir un mensaje adecuado a la situación, es decir, el conocer la propiedad en el contexto; “semióticas” el saber utilizar, además –o incluso como alternativa- del fundamental instrumento lingüístico, otros códigos, por ejemplo kinésicos; esto es, expresiones, actitudes, movimientos de la cara, las manos, etc.), y por el otro, de una habilidad lingüística –digámoslo así- polifacética y multiforme, que consistirá principalmente en poseer distintas variedades de lengua, en saber identificarlas y en pasar de una a otra” (Berruto 1979b:40,41).

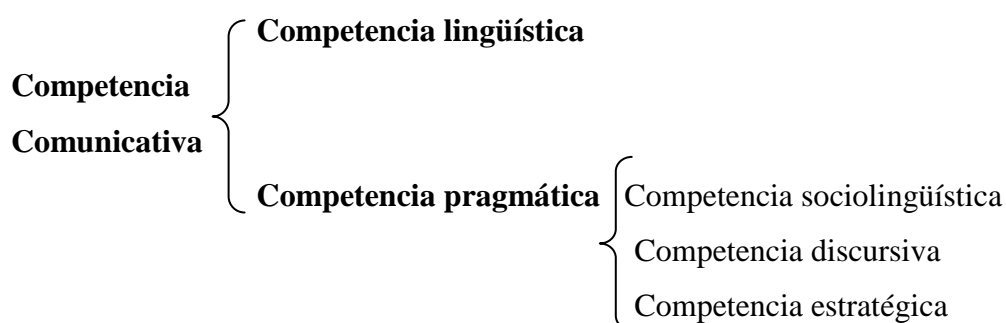
A nivel lingüístico, no es suficiente saber hablar tal como se ha aprendido en la comunidad a la que uno pertenece, sino que también será necesario poder desenvolverse en otras comunidades, lo cual implica tener conocimiento de otras variedades. A nivel extralingüístico requiere ser conocedor de la situación, las circunstancias sociales en que deberá hablar y la manera de hacerlo; asimismo necesariamente conocerá los valores y significados de los códigos paralingüísticos y kinésicos, que variarán de una comunidad a otra, y los utilizará apropiadamente.

El propio Berruto, al que antes citábamos, da más detalles sobre las características de un buen comunicador. Este -señala- debe ser capaz de producir e interpretar los signos verbales (competencia lingüística), de variar las características prosódicas del significante (competencia paralingüística), de comunicar signos gestuales e interpretar códigos kinésicos (competencia kinésica), de variar las actitudes espaciales y las distancias interpersonales del acto comunicativo (competencia proxémica), de llevar a cabo los actos de habla adecuados (competencia performativa), de manejar los signos lingüísticos y los de otros códigos no lingüísticos de modo adecuado y según la intención (competencia pragmática), de reconocer las situaciones sociales y adaptar a ellas la forma de hablar (competencia sociolingüística), de concebir los rasgos que caracterizan a cada elemento de una cultura (competencia sociocultural) (Berruto 1979b: 69-71).

Según Hudson, la competencia comunicativa es “la clase de conocimiento o habilidad que hace falta para utilizar el habla para relacionarse con los demás” (Hudson 1981:207

Más adelante especifica que tal conocimiento incluye “la ‘competencia lingüística’ más el conjunto del rango amorfo de hechos que se incluyen bajo la ‘pragmática’ (las reglas de uso de los elementos lingüísticos en su contexto); y debe además establecer un estrecho contacto con las ‘actitudes, valores y motivaciones’, con los que la lingüística generalmente ha tenido poco que ver, incluso en los trabajos de pragmática” (Hudson 1981:231). A los componentes señalados por Berruto añade aspectos cognitivos tales como las actitudes, valores y motivaciones.

De acuerdo con lo dicho, la competencia comunicativa podría esquematizarse así:



Individualmente, cada una de las competencias se refieren a:

- Competencia sociolingüística: reconocer el contexto situacional, seleccionar las normas apropiadas, la variedad.
- Competencia discursiva: construir enunciados coherentes con el interlocutor y la situación.
- Competencia estratégica: reparar los posibles conflictos comunicativos e incrementar la eficacia de la interacción.

Semejante es la concepción de Romaine, quien se refiere al “conocimiento subyacente”, que comprende los conocimientos gramaticales y las “reglas para su uso en circunstancias socialmente apropiadas”. Por ejemplo, “¿Te importaría poner la mesa?” no es una pregunta sino una petición cortés. Estos sentidos no literales se aprenden a través de la socialización en una comunidad de hablantes nativos. De manera que el conocimiento social es imprescindible para pertenecer a una comunidad de habla. (Romaine 1996: 41). De modo

semejante, Lomas, Osoro y Tusón incluyen en la competencia comunicativa “conocimientos verbales y no verbales (cinesia y proxemia), normas de interacción y de interpretación, estrategias para conseguir las finalidades que se persiguen y conocimientos socioculturales (valores, actitudes, relaciones de poder, etc.) [...] “La noción de competencia comunicativa trasciende así su sentido de conocimiento del código lingüístico para entenderse como la capacidad de saber qué decir a quién, cuándo y cómo decirlo y cuándo callar. Al aprender a hablar, pues, no sólo adquirimos la gramática de una lengua (aquella que se halla en nuestro entorno) sino que también aprendemos sus diferentes registros y la manera apropiada de usarlos según las normas de nuestro ambiente socio-cultural”. (Lomas *et alii* 1993: 39).

Por su parte Saville-Troike señala que “La competencia comunicativa involucra conocer no solo el código de la lengua, sino también qué decir a quién, y cómo decirlo apropiadamente en cualquier situación dada. Se relaciona con el conocimiento social y cultural que se supone que los hablantes tienen para ser capaces de usar e interpretar las formas de la lengua” (Saville-Troike 2005: 32). Cuando el intercambio comunicativo tiene lugar en un entorno multicultural, el “conocimiento cultural” requerido debe abarcar a todas las culturas implicadas si se quiere que la comunicación sea exitosa. Los antropólogos y lingüistas han demostrado que las normas comunicativas varían de cultura a cultura e incluso dentro de una misma cultura de un grupo a otro. (Lomas *et alii* 1993: 38, 39). Es lógico que cuando se encuentran dos interlocutores que proceden de distintos grupos culturales, surjan conflictos comunicativos y malentendidos, puesto que los hábitos de comportamiento, los valores y las estrategias comunicativas son diferentes, porque lo adquieren en su contexto cultural. Estas diferencias forman un marco de referencia diferente en cada hablante lo que da lugar al desajuste o malentendido (Tusón 1988:141, 145).

Desde la perspectiva del proceso, “La adquisición de la competencia comunicativa es un proceso largo que sigue abierto mientras nos vamos encontrando ante situaciones nuevas en las que las estrategias hasta entonces interiorizadas no nos sirven o nos sirve sólo parcialmente. Puesto que esta adquisición y su desarrollo está tan íntimamente ligada a nuestro proceso de socialización, no es de extrañar que esté sujeta a toda una serie de restricciones y condicionamientos socioculturales” (Tusón 1997:82). Este proceso de

adquisición de la competencia comunicativa va de la mano con la socialización del usuario. La socialización no es meramente ser parte de una sociedad, sino que es compartir, estar activo dentro de ella a través de las interrelaciones con los demás, pues así aprendemos cuándo es apropiado hablar y cuándo es mejor callar, a quién hablar y cómo hablar, qué normas de interacción son las más adecuadas, si podemos interrumpir o no, si hemos de pedir la palabra antes de hablar o no, etc. (Saville-Troike 2005:32)

Por lo tanto, la aprehensión de las normas y habilidades comunicativas están sujetas al entorno en que nos socializamos. Cada cultura y/o sociedad crea sus propias normas cuyos individuos las aprenderán en la socialización y para comunicarnos es necesario desarrollar habilidades que nos permitan utilizarlas. Estas habilidades se comparten en una comunidad de habla. En nuestros días, con la migración, existen muchas comunidades de habla que son multiculturales. En estas situaciones es necesario desarrollar otro tipo de competencia, en la que debe estar inmersa la competencia comunicativa, la competencia cultural, definida como “el conjunto total de conocimientos y destrezas que los hablantes aportan a una situación” (Saville-Troike 2005: 33).

3.2.2 La intencionalidad del hablante

La interacción comunicativa se ejecuta siempre por algún motivo. Las funciones del lenguaje de Jakobson no son, en realidad, más que una clasificación de las intenciones a las que sirve el lenguaje. En palabras de Beaugrande y Dressler, la intencionalidad “se manifiesta de una manera evidente en la conversación dirigida hacia la consecución de una meta” (Beaugrande y Dressler 1997: 56).

La intencionalidad está en la base de la concepción de los actos de habla por parte de Searle, quien distingue entre actos ilocucionarios y perlocucionarios. Explica esta distinción de la siguiente manera: “Así por ejemplo, al ordenar que alguien haga algo, puedo conseguir que ese alguien lo haga. Al discutir con alguien, puedo persuadirle. Al hacer una afirmación, puedo convencerle, al relatar una historia, puedo divertirlo. En todos estos ejemplos, el primero de cada par de verbos menciona una [sic] acto u actos ilocucionarios, pero la segunda frase verbal menciona el efecto que tiene el acto ilocucionario sobre el

oyente, efectos como el de persuadirle, convencerle o lograr que alguien haga algo.” (Searle 2001:124). Toda intervención comunicativa estaría compuesta por los actos ilocucionarios y perlocucionarios.

Searle explica que los actos ilocucionarios se relacionan con la intención mientras que los perlocucionarios tienen que ver con las consecuencias o efectos de las acciones sobre los oyentes. Los actos perlocucionarios no tienen que ser realizados intencionalmente porque se puede convencer, divertir, molestar sin la intención de hacerlo. El acto ilocutivo es intencional mientras que el perlocutivo puede serlo o no, porque el acto ilocucionario es la unidad de significado en la comunicación. Los actos ilocucionarios, el significado y la intención están todos ellos mutuamente vinculados (Searle 2001:124, 125).

Searle, al explicar cómo se produce y manifiesta la intencionalidad, se refiere a cómo se relaciona el lenguaje con la realidad: “El lenguaje se relaciona con la realidad en virtud del significado, pero el significado es la propiedad que convierte las meras expresiones en actos ilocucionarios. Los actos ilocucionarios tienen significado en un sentido muy especial de la palabra y es ese tipo de significación lo que permite al lenguaje relacionarse con la realidad” (Searle 2001:126). El significado es la clave de la intencionalidad, por ello establece una diferencia entre significado de la frase y significado del hablante.

Manifiesta, en efecto, que “muy por encima del significado de la frase está el significado del hablante, esta es la noción primaria de significado”, pues este significado es el que predomina y está en relación con los valores aprendidos en la cultura de origen. Haciendo un resumen de lo que implica el significado dice: “el significado es una forma de intencionalidad derivada. La intencionalidad original o intrínseca del pensamiento de un hablante es transferida a las palabras, frases, marcas, símbolos, etc. Si se expresan con significado, esas frases, palabras, marcas y símbolos tienen entonces una intencionalidad derivada de los pensamientos del hablante. No tienen tan sólo significado lingüístico convencional sino también el significado que ha querido darles el hablante. (...) Cuando un hablante realiza un acto de habla impone su intencionalidad a esos símbolos” (Searle 2001:127-128). En consecuencia, en la interacción verbal tenemos que reconocer tres clases de significado simultáneo: 1) el que llevan las palabras mismas; 2) el significado

condicionado por los valores socio-culturales, y 3) el significado intencional o dado por el mismo hablante. Ya sea como hablantes o como oyentes ponemos en juego estas tres clases de significado.

Ahora bien, para que se interprete correctamente el significado debe satisfacerse, además, “la condición de verdad”. Esta implica que el hablante tiene la intención de que su oyente reconozca que ha expresado la frase intencionalmente. En palabras de Searle, “la intención de comunicar es la intención de que el oyente reconozca mi significado, es decir, que me comprenda [...]. La intención de comunicar es la intención de producir en el oyente el conocimiento de mi significado al permitirle que reconozca mi intención de producir en él ese conocimiento” (Searle 2001:131).

Si hay intenciones por parte del hablante, también las hay por parte del oyente. Estas intenciones se puede dividir en tres clases: “intención recta”, “intención oblicua” e “intención inventiva”. La primera se somete al texto, aspira a entender a través de una actitud objetiva y paciente, dejar de lado los prejuicios y sentimientos que lo distorsionen. La segunda utiliza el texto, se busca un solo dato y se desprecia el resto, no se escucha para entender sino para rebatir, confirmar agravios. La actitud es malévola, cínica, irónica y desconfiada. La tercera se relaciona con textos artísticos o poéticos. Se reconstruye el significado (Marina 1998:163-165). En el plano netamente lingüístico predomina la primera intención mientras que en las conversaciones reales se mezclan todas. Desde el punto de vista valorativo, se habla de buenas o malas intenciones. En un contexto multicultural, de acuerdo a las normas establecidas en cada cultura, una acción, palabra, gesto u otra señal puede ser interpretada como portadora de malas intenciones en una, y en otra como señal de buenas intenciones, lo que se convierte en un nuevo germen de conflictos discursivos.

Con todos estos antecedentes, combinar todos los conocimientos y poner de forma adecuada los componentes de un acto comunicativo al servicio de determinadas intenciones requiere de *estrategias*. A ellas dedicaremos el apartado siguiente.

3.2.3 Estrategias comunicativas

3.2.3.1 Caracterización

En toda tarea, existen procedimientos automatizados que llevan a un objetivo. “A estos procedimientos de los denomina *estrategias*, término tomado del lenguaje militar” (Bernárdez 1995: 162). Podemos distinguir distintas clases de estrategias desde las lingüísticas hasta las comunicativas. Las estrategias lingüísticas son “una sucesión de acciones que conducen a un objetivo específico, en dependencia de las condiciones contextuales” (Bernárdez 1995: 163).

Por otro lado, Beaugrande y Dressler indican que el establecer y sistematizar las estrategias dan cuenta de “qué alternativa es más conveniente escoger en cada momento para construir progresivamente el texto” (Beaugrande y Dressler 1997:74), y citan las máximas de Grice como estrategias utilizadas en la conversación. Estas son: el principio de cooperación, la máxima de cantidad, la máxima de calidad, la máxima de relación y la máxima de manera (Beaugrande y Dressler 1997:175-179). Prescindiendo de dónde se aplique, nos quedamos con la idea de que si queremos lograr algo, necesitamos ejecutar ciertas acciones y para ello utilizaremos estrategias.

Una característica de las estrategias es que, a diferencia de las reglas o normas, “son en principio libres aunque en diferentes grados. Esto quiere decir que son vías por las que puede optar el hablante para conseguir la transmisión eficaz de M a R. Son una forma de conocimiento *funcional*” (Bernárdez 1995: 164). Las estrategias de la conversación nos guían en la cuestión de qué se dice, para qué se dice, a quién se dice, cómo se dice y en qué situación se dice. Tienen como objetivo primario “proporcionar información que permita la adecuada interpretación del texto para cualesquiera R (dentro de un determinado mundo sociocultural histórico)” (Bernárdez 1995: 169), y como objetivos derivados mantener las relaciones sociales, conseguir una determinada reacción en el interlocutor, reforzar la identidad social, transmitir información, etc. Bernárdez hace alusión a que se parte de una macroestrategia en la que se articulan diversas subestrategias.

Aunque las teorías acerca de estrategias se han aplicado a cómo lograr conversaciones eficaces, las bases teóricas son especialmente útiles en las relaciones interculturales. Tannen aplica el concepto a las relaciones de género (que considera interculturales) y señala la utilidad de ver semejanzas y diferencias “sin formular acusaciones ni enunciar juicios negativos de valor” (Tannen 1996:131). Es decir, cuando el interlocutor pertenece a otra cultura resulta fundamental adoptar un punto de vista flexible que trata de percibir sin juzgar.

3.2.3.2 Estrategias en la resolución de conflictos

En la conversación cotidiana surge una infinidad de conflictos, desde los que tienen relación con personas que comparten los mismos valores sociales y culturales hasta los que afectan a quienes no los comparten, desde aquellos que no tienen ninguna consecuencia y llegan a ser imperceptibles hasta aquellos cuyas consecuencias pueden confrontar sociedades. Una manera de resolver estos conflictos es utilizando estrategias, que en la resolución de conflictos discursivos tienen un papel importante. Consisten en una serie de acciones, tanto lingüísticas como paralingüísticas o kinésicas, que permiten dar una solución a estos conflictos. Bernárdez hace alusión al instrumento en general manifestando: “Todas las actividades humanas dirigidas a la solución de problemas se llevan a cabo utilizando procedimientos más o menos automatizados, que tienen siempre la característica de depender del entorno y de poderse aprender.” (Bernárdez 1995: 162). Una de esas actividades automatizadas son las estrategias. Los estudios relacionados con estos procedimientos son pocos. Veamos algunos ejemplos.

Pomerantz estudió los conflictos surgidos en una situación de halagos. El conflicto radica en el deseo de mostrar acuerdo con el interlocutor pero evitando el autoelogio. La estrategia utilizada se refleja en el siguiente ejemplo (Duranti 2000:341,342):

A: Eres un buen remero cariño

B: Es fácil remar con estos, son muy ligeros.

La estrategia utiliza dos recursos principales:

- Los atenuadores de cortesía
- Los cambios de referente.

En efecto, se atenúan los méritos propios al indicar que lo hecho es fácil y se hace un cambio de referente al pasar a hablar de los remos, de los que se dice que son ligeros.

Varios de los conflictos estudiados se inscriben en el campo del aprendizaje de una nueva lengua, y por ende, de una nueva cultura. Moreno Fernández describe algunas de las estrategias usadas para hacer frente al conflicto: “Entre las tácticas interactivas más usadas en las conversaciones entre nativos y no nativos están el *control de confirmación*, el *control de comprensión* y la *petición de aclaración*.

- a) El *control de confirmación* supone la búsqueda (por parte del no nativo) de la confirmación de una expresión emitida por el interlocutor (nativo). Generalmente ese control se formula repitiendo, con entonación ascendente, una parte o toda la expresión anterior.

Nativo: *Para entrar en el cine debes esperar un rato*

No Nativo: *¿gato?*

- b) El *control de comprensión* lo realiza el hablante nativo para saber si su interlocutor ha comprendido la palabra o el enunciado.

No Nativo: *Ah, claro. Tienes que esperar unos minutos.*

Nativo: *Eso. ¿Lo entiendes?*

- c) La *petición de aclaración* consiste en solicitar ayuda para comprender lo que ha dicho el interlocutor. Generalmente, esta petición se formula mediante una pregunta directa, mediante una petición de significado, una petición de repetición o reconociendo expresamente que no se ha comprendido.

Nativo: *Para entrar en el cine debes esperar un rato.*

No Nativo: *Esperar ¿que? / ¿qué significa “rato”?/ ¿puedes repetir?/ No entiendo.”* (Moreno 2002:57).

Estas estrategias estudiadas se aplicaron en un contexto en el que el no nativo tiene el español como segunda lengua y sin ellas en muchos casos la comunicación no se realizaría con éxito. De hecho Moreno Fernández señala que “las estrategias comunicativas son tácticas a las que recurre el aprendiz de una L2 durante la interacción para superar los problemas que aparecen en la comunicación.” (Moreno 2002:57). Pero son válidas también para hablantes que, teniendo una lengua común, proceden de otra cultura y necesitan controlar la confirmación, la comprensión y si no se ha entendido, pedir aclaración.

Gumperz señala que en la interacción cada uno de los participantes emite señales o entradas de contextualización mediante las cuales manifiestan acuerdo o desacuerdo. En todo el proceso interactivo se utiliza la estrategia llamada “principio de parsimonia”: “Speakers continue in the same mode, assigning negotiated meanings to contextualization cues, until there is a perceptible break in rhythm, a shift of content and cues suggests that something has gone wrong” (Gumperz 1982:167). De nuevo estas claves son especialmente útiles en el caso de los hablantes que se trasladan a otro contexto cultural, como es el caso de los inmigrantes objeto de este trabajo.

El aprendizaje y puesta en práctica de las estrategias para evitar los conflictos por parte de los inmigrantes estarán condicionados por el tipo de “redes sociales” en que se integren. Conviene, pues, hacer también un repaso de este concepto.

3.3 REDES SOCIALES

La idea de las redes sociales fue introducida por Barnes en 1954 para referirse a un orden de relaciones sociales que creyó importantes para entender el comportamiento de los habitantes de Bremnes, Noruega. (Barnes 2003:123). Gumperz relaciona las redes sociales con los cambios del lenguaje y añade que las diferencias lingüísticas sirven primordialmente para marcar la identidad social y perduran de acuerdo a las normas y tradiciones establecidas. Relacionando las redes sociales con los inmigrantes, sostiene que “if immigrants settle in closed groups, if their informal relations at home and at work exclude others of different communicative background, then learning a new language will not necessary eliminate the linguistic distinctness of the group” (Gumperz 1982: 57, 58). A

pesar de que en el caso de la cita el marco referencial es una lengua diferente, también podemos aplicarlo a los estilos o variedades de la misma lengua. Las redes sociales que se tejen en torno a un individuo establecen o no cambios en su lengua o variedad e influyen en el proceso de acomodación.

En estudios realizados a nivel fonológico en Belfast, se pone de manifiesto que, al parecer “la gente está mucho más influida, lingüísticamente hablando, como era de esperar, por los miembros de la red social a la que pertenecen que por cualquier otra persona. Incluso la gente que está bien integrada en un grupo social en particular puede tener características lingüísticas diferentes de aquellos que pertenecen al grupo de un modo más periférico, porque la influencia del grupo será menos fuerte y regular en los miembros periféricos” (Chambers y Trudgill 1994:107). En la misma línea, a partir de los resultados de una investigación realizada a muchachos de Reading, Inglaterra, se concluye que “cuanto más se identifican los chicos con la cultura de la calle más amplio es su uso de formas gramaticales no estándar” (Chambers y Trudgill 1994:109). En conclusión la red social influye en el uso de la lengua o en la mantención de ella en un contexto plurilingüístico. Si esto es así, entonces también la red social influye en el uso de una variedad y en su mantenimiento.

Entendemos que una red social está formada por individuos que interactúan y forman parte de una estructura institucional o social. Requena señala tres tipos de nociones básicas en relación con las redes sociales: “1) El actor (ego) tiene relaciones sociales con otros individuos, los que a su vez tienen relaciones con otros, que pueden estar o no directamente relacionados con el ego o con otros actores. 2) La vinculación de las relaciones a través de las interacciones implícitas de un actor determinan las que ocurren con los otros. Es decir, el ego está enlazado en una red de relaciones sociales cuya estructura influye en la conducta del ego. Este enunciado formal está muy relacionado con el significado mismo de las redes. 3) En oposición con el punto anterior, se supone que el individuo puede manipular en cierta medida su red social para sus propios fines” (Requena 2003: 6,7). En estas tres nociones básicas, para relacionar la interacción con las redes sociales, Requena considera que la interacción se encuentra dentro de las relaciones sociales con otros individuos y estos, a su vez, con otros actores. Por ello, concluye: “Bott le da al análisis de las redes un sentido de

la teoría de la interacción cuando se refiere a la frecuencia de interacción como directamente relacionada con el grado de vinculación” (Requena 2003:7). En sí, en cuestión de interacción es importante la frecuencia de interacción para determinar el grado de vinculación.

3.3.1 Estructura de la red

Barnes en sus estudios sobre Bremnes, estructura las redes de esta comunidad en: 1. Un campo social anclado territorialmente. En este grupo se destacan las relaciones administrativas permanentes, organizadas de forma jerárquica. Aquí las unidades del sistema perduran y los miembros cambian lentamente. En este campo se encuentran por ejemplo las aldeas próximas a comunidades más grandes. 2. Un campo social generado por el sistema industrial conectadas funcionalmente y no así jerárquicamente como en el primer caso. Los grupos sociales no suelen ser duraderos ni los miembros son permanentes. Es el caso, por ejemplo, de las cooperativas, asociaciones, etc. 3. Un campo social que carece de fronteras y organización coordinadora, que se forma por lazos de amistad y conocimiento y que supone un estatus de igualdad entre sus miembros (Barnes 2003: 126). Aquí nos remitiremos fundamentalmente a estos dos últimos tipos.

Burt analiza las redes sociales desde la perspectiva del rol o conjunto de roles de los actores en las interacciones. En relación con la estructura de las redes muestra que esta “se puede caracterizar en términos de la estructura de las relaciones entre grupos estructuralmente equivalentes de actores que ocupan estatus de distancia variable entre sí.” (Burt 2003:334, 335). Lo que quiere demostrar es que se puede caracterizar la estructura de un sistema a partir de “los tipos de interacción entre los actores estratificados a través de los estatus”, teniendo en cuenta la forma y contenido⁷⁸ de la interacción. Al estructurar las redes sociales, establece una diferencia entre redes múltiples y redes que no lo son a partir del contenido: “Cuando están presentes relaciones con diferentes contenidos entre los actores, entonces existen redes múltiples de relaciones entre los actores (cada red se compone de

⁷⁸ El contenido es el tipo de relación que hay entre los actores, que puede ser social, económica, de influencia, etc., mientras que la forma tiene que ver con la tendencia del actor a iniciar la interacción (Burt 2003:315, 316).

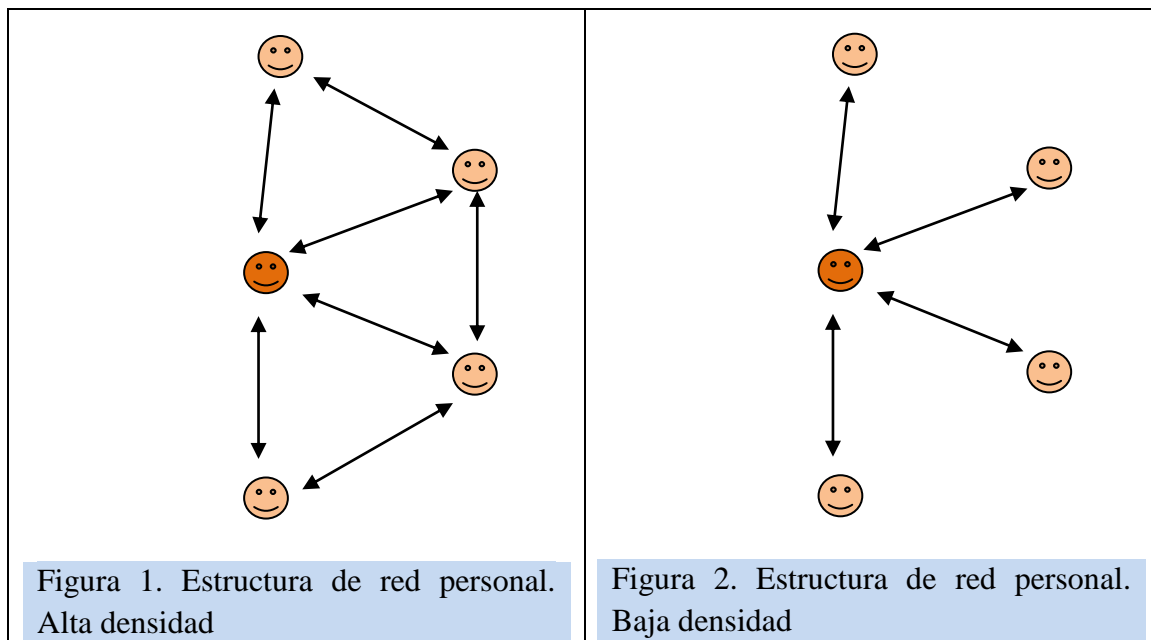
relaciones con un único tipo de contenido, v.g. una red de relaciones sociales, una red de relaciones económicas)” (Burt 2003:316).

Epstein, en un estudio sobre cotilleo, normas y red social realizado en África, indica que se deben tener en cuenta un conjunto de variables para determinar la naturaleza de la red. Estas variables son “los componentes de rol que forman parte de la red, el grado del ‘entramado’ o consistencia entre esos roles, y el peso relativo o intensidad de cada vínculo concreto”. Recalca que “aunque las relaciones se hayan formado a partir de los mismos componentes de rol, esto no significa que sean de idéntica ‘cualidad’.” (Epstein 2003:190). Por otra parte, enfatiza que es importante la frecuencia de la interacción y más aún el contenido; solo de esa manera es posible determinar la intensidad de la relación. (Epstein 2003:191).

Boissevain hace un estudio de coaliciones, que entiende como “una alianza temporal entre distintas partes para un propósito definido” (Boissevain 2003: 148). Estos grupos se caracterizan, pues, por ser temporales y haberse constituido para alcanzar un fin determinado. Responden a esta definición grupos como las pandillas, asociaciones, bandas, conjuntos de acción, facciones. El autor se refiere en su análisis a las características estructurales y de contenido de estos grupos, y señala entre ellas que “los criterios de pertenencia están muy definidos, y la acción está coordinada, con lo que se desarrollan normas comunes de comportamiento y un sentido de identidad común.” (Boissevain 2003: 176-179). Este estudio puede ser aprovechable para el nuestro en la medida en que da importancia al sentido de pertenencia, de identidad mediante la formación de asociaciones, lo cual se refleja en las redes sociales de los inmigrantes.

El estudio clásico y más conocido sobre las relaciones entre redes sociales y lengua es sin duda el de Milroy (1987). En él se establece la conocida clasificación de las redes basada en dos características: la densidad y la multiplicidad. La densidad depende de cuántas personas hay en la red y de con cuántas personas mantiene relación cada miembro. Así, por ejemplo, las agrupaciones son segmentos de las redes que tienen relativamente alta densidad y que se forman a partir de rasgos como el parentesco, ocupación, etc. La multiplicidad tiene que ver con el número de vínculos que unen a un miembro con otro, de

modo que la multiplicidad aumenta si una persona es a la vez pariente, amigo y compañero de trabajo de otra. En los siguientes gráficos, tomados de Milroy (1987:20), se ilustra el concepto de “densidad” de una red:



Gráfica 1. Red personal de alta y baja densidad

Véase cómo, cuando la red es densa, un individuo se relaciona con un número de personas que, a su vez, se relacionan entre sí. En una red de baja densidad, en cambio, un individuo se relaciona con varios otros, pero estos se mantienen aislados. Como demuestra el trabajo de Milroy, así como otros llevados a cabo con posterioridad, el tipo de redes en que se inserta un hablante repercute en su conducta lingüística.

3.3.2 Red social y lenguaje

En los estudios realizados por Labov, su preocupación se centraba en obtener una muestra representativa para determinar la norma de habla de una comunidad, mientras que otros investigadores, como Gumperz, tendían a concentrarse en estudiar el *code shifting* o *cambio de código* en la conversación de una comunidad en pequeña escala y no así en obtener una muestra representativa de la colectividad. Ambos implícitamente, sin embargo, tienen en cuenta las redes sociales para explicar sus conclusiones. Milroy, por medio de su trabajo

Language and Social Networks, realizado 1980 y centrado en Belfast, muestra, pero ahora de manera explícita, que el concepto de “red social” se puede utilizar como una herramienta analítica, y no solo como una metáfora, para describir el comportamiento lingüístico. En efecto, una de las conclusiones fundamentales del trabajo es que cuando las variables de edad, sexo y clase social se mantienen constantes y los lazos de red de un individuo con los de la comunidad local son más estrechos, su lengua se aproxima más a las normas vernáculas. (Milroy 1987: 179). Por su parte, Chambers y Trudgill señalan: “Parece ser que la gente está mucho más influida, lingüísticamente hablando, como era de esperar, por los miembros de la red social a la que pertenecen que por cualquier otra persona. Incluso la gente que está bien integrada en un grupo social en particular puede tener características lingüísticas diferentes de aquellos que pertenecen al grupo de un modo más periférico, porque la influencia del grupo será menos fuerte y regular en los miembros periféricos” (Chambers y Trudgill 1994:107).

En otros términos, es importante que el usuario esté integrado en la red social, no que sencillamente sea parte de ella porque, por ejemplo, espacialmente se encuentre en el mismo lugar que ocupa la red. “Estar integrado en la comunidad local [...] significa haber entablado conjuntos de relaciones y haber adoptado conjuntos de valores que delimitan el “equipo local” como una entidad separada de las comunidades más amplias, sean provinciales o nacionales. En estas comunidades más amplias, se reconocen conjuntos de valores explícitamente codificados e institucionalmente aceptados que pueden incluso contradecir directamente las normas locales” (Milroy y Margrain 2003: 419). Más adelante señalan que la lealtad a las normas vernáculas está correlacionada con el nivel de integración en la red local (Milroy y Margrain 2003: 426-453) y que “cuanto más densa y múltiple sea la red de un individuo mayor será su capacidad para imponerle sus propias normas de conducta lingüística” (Milroy y Margrain 2003: 424). En efecto, “la densidad y la multiplicidad son excelentes indicadores de las presiones que experimenta una persona para adoptar las normas y valores –incluidos los valores y normas lingüísticas– del “equipo local”, aunque no son los únicos: “Debemos advertir que hay otras características estructurales y de contenido de la red personal que también pueden ser buenos indicadores del mismo fenómeno” (Milroy y Margrain 2003: 426).

Aplicado este principio a inmigrantes que viven en un país distinto al suyo, si se relacionan con otros inmigrantes procedentes del mismo origen, la tendencia será a fortificar esta red social, de modo que en vez de adoptar los valores y normas del país de residencia, formarán guetos y tratarán de mantener sus propios valores y normas lingüísticas; sin embargo, en caso de relacionarse principalmente con los nativos del país de residencia, la tendencia será a adoptar los valores y normas de dicho país. En una línea similar, Gumperz y Hymes, en la investigación realizada en Hemnes, llegan a la siguiente conclusión: “Those with nonlocal background and who maintain significant ties in other communities tend to seek their friends among those in similar circumstances, even though they may have resided in Hemmes for more than a generation. Their contacts with members of the “local team” remain largely nonpersonal, focusing around single tasks, and are thus similar in kind to nonlocal contacts. This lack of personal ties between individuals of dissimilar backgrounds and cultural identification reinforces the general social meanings ascribed to the dialect by those who share local background and identity, and thus contributes to maintaining the separateness of dialect and standard” (Gumperz and Hymes 1972: 433).

Por otro lado, refiriéndose a la integración lingüística y a cómo un inmigrante se sitúa en nuevo entorno de residencia tanto a nivel lingüístico como social, Berruto señala que la reacción puede ser: “aceptarlo y adecuarse a él, rechazarlo, ni rechazarlo ni adaptarse. La integración es una adquisición de identidad; la alienación es una adquisición de extrañamiento; la anomia es una carencia de normas de comportamiento, a medio camino entre el rechazo y la aceptación” (Berruto 1979b:164). A nivel lingüístico, la adopción de la lengua de la sociedad de residencia sería una muestra de que hubo integración, su rechazo significaría rechazo hacia quienes la hablan y, por tanto, no integración. Se supone que el modelo también es válido cuando se trata no de dos lenguas distintas sino de dos variedades de la misma lengua. Por otra parte, señala Berruto, citando un estudio de Sobrero, que los factores que influyen en la integración lingüística son: edad, fecha de emigración, posiciones ocupadas en la sociedad de origen y en la de llegada, posición social y actitud frente a la cultura nativa y la sociedad de llegada. (Berruto 1979b:165-167).

En 1.3.8 ya señalamos las etapas que establece Berruto para la integración lingüística de un grupo de italianos que ha emigrado desde el sur a la región de Turín, y que eran las

siguientes: a) el inmigrante conserva el dialecto de origen y junto a éste aprende a reconocer sintagmas fundamentales del turinés; su italiano aún se basa, decididamente, en meridionalismos; b) modifica las características fonéticas del sistema vocálico; c) abandona las formas específicas del punto lingüístico al que ha pertenecido; d) italianiza el dialecto hablado con los paisanos y usa un italiano que presenta simultáneamente formas meridionales y formas piamontesas; finalmente, e) hay un gradual abandono del italiano regional meridional y una gradual reducción del conocimiento del dialecto de origen (Berruto 1979b:166).

Por lo que se refiere a los hablantes de Hispanoamérica, el proceso podría ser el mismo teniendo en cuenta la diferencia de variedades. El capítulo siguiente se dedicará a analizar algunos de los aspectos de este proceso.

SEGUNDA PARTE

EL ANÁLISIS

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 A MODO DE RESUMEN INTRODUCTORIO

En este capítulo describiremos las características del tipo de investigación a realizar, los instrumentos y técnicas utilizadas para la recolección de datos, el proceso mediante el que se realizó el análisis de estos y los resultados obtenidos.

La investigación tiene como principal objetivo el uso de la lengua en situaciones de interacción comunicativa multicultural, y para ello se seleccionó un grupo específico que son inmigrantes procedentes del país de Bolivia; sin embargo, también se tomaron en cuenta algunos inmigrantes procedentes de otros países de Latinoamérica para hacer una rápida comparación con los que son objeto de estudio. La composición detallada del corpus se describirá más adelante.

En el caso de la metodología se utilizó la observación participante, es decir, la implicación directa y personal en asociaciones y grupos de inmigrantes para poder percibir la realidad de la vivencia en otra cultura. A partir de estas situaciones fue posible realizar las anotaciones pertinentes sobre situaciones reales.

En el análisis e interpretación de datos se utilizaron principalmente las técnicas cualitativas para obtener los resultados, pero se recurrió también a las cuantitativas para apoyar y reforzar las conclusiones.

4.2 PANORAMA DE LA INMIGRACIÓN BOLIVIANA

La inmigración es un fenómeno que ha ocurrido durante toda la historia del ser humano. No extraña que en una época una región sea considerada como región de residencia y en otro tiempo como región emigrante. Este es el caso de muchos países de Latinoamérica, entre ellos Bolivia. Los pobladores de Bolivia, productor de recursos humanos o mano de obra,

han ido emigrando a distintos países de Latinoamérica, principalmente Argentina, Chile y Brasil. Otros países donde emigran son Estados Unidos y otros países de Europa.

A partir del año 2001, la emigración tuvo como punto de referencia Europa, en particular España, incrementándose el número de emigrantes hasta aproximadamente el año 2009; a partir de entonces el número de inmigrantes en España fue en decrecimiento. Los datos estadísticos del observatorio de la Comunidad de Madrid muestran el historial de la inmigración boliviana, así como de otros países. Este historial pone de manifiesto que con el transcurso del tiempo, los bolivianos han llegado a constituir uno de los países con mayor número de inmigrantes.

Los siguientes datos estadísticos, procedentes del Observatorio de la Comunidad de Madrid, indican el incremento absoluto y porcentual de los inmigrantes extranjeros en dicha comunidad desde 2001 hasta 2010:

CUADRO 1: Incremento de inmigrantes extranjeros en la Comunidad de Madrid. Fuente: INFORME DEMOGRÁFICO DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN LA COMUNIDAD DE MADRID. ENERO 2011 Pág. 59		
AÑO	ABSOLUTO	%
2001-2002	6.898	104,22
2002-2003	14.915	110,34
2003-2004	23.913	84,11
2004-2005	45.602	87,12
2005-2006	41.855	42,73
2006-2007	60.694	43,41
2007-2008	42.000	20,95
2008-2009	-11.793	-4,86
2009-2010	-17.534	-8,23

Como se ve, en el año 2001 hubo 6.898 inmigrantes más empadronados en España. Este número ascendió rápidamente hasta llegar a multiplicarse por 10 en 2006-2007 y alcanzar los 60.694. A partir de este año el número de inmigrantes tomó el rumbo contrario, se inició el decrecimiento en números.

De acuerdo con el *Informe Demográfico de la Población extranjera de la comunidad de Madrid. Enero 2011* (2011:57,58) , a nivel nacional, a partir del 2005, Bolivia es uno de los países que más población extranjera aporta a España, de modo que ocupa el octavo lugar con 97.947 inmigrantes; en 2006 asciende a 139.802 y en 2007 se incrementa hasta llegar a 200.496, pasando de esta manera al sexto lugar. En 2008 aumenta el número de inmigrantes a 242.496. En 2009 hay un decrecimiento en número de la población boliviana, que suma 230.703 inmigrantes. Para 2010 el decrecimiento continúa hasta los 213.169, aunque Bolivia se mantiene en el sexto lugar entre las nacionalidades mayoritarias de población extranjera empadronada en España.

Una de las razones de la disminución de bolivianos en España a partir de 2009 es la crisis económica, aunque en cierta manera tuvo su efecto también la ley de extranjería de España, que decretó que a partir del 1 de abril del 2007 todos los ciudadanos bolivianos requerían visado para entrar a España. Los datos estadísticos, realizados a partir del empadronamiento, muestran que, como ya se ha señalado arriba, los bolivianos se encuentran entre la población extranjera mayoritaria en el conjunto de España. Véase al respecto el cuadro siguiente:

CUADRO 2 Distribución de la población extranjera empadronada en España por nacionalidades mayoritarias. Enero 2010. FUENTE: INFORME DEMOGRÁFICO DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN LA COMUNIDAD DE MADRID. ENERO 2011 Pág. 54		
País	Población extranjera	Porcentaje de población extranjera
Rumania	831.235	14,46%
Marruecos	754.080	13,12%
Ecuador	399.586	6,95%
Reino Unido	387.677	6,74%
Colombia	292.641	5,09%
Bolivia	213.169	3,71%
Alemania	195.824	3,41%
Italia	184.277	3,21%
Bulgaria	169.552	2,95%
China	158.244	2,75%
Resto	2.161.449	37,61%

Desglosando por sexos y haciendo mención solo a la población boliviana, el cuadro de abajo muestra que las mujeres superan a los hombres en casi un 15 %:

CUADRO 3: Nacionalidades mayoritarias de la población extranjera empadronada en España por sexo. Enero de 2010. FUENTE: INFORME DEMOGRÁFICO DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN LA COMUNIDAD DE MADRID. ENERO 2011 Pág. 56		
	HOMBRES	MUJERES
Bolivia	90.948	122.221
	42,66%	57,34%

No se han encontrado otros datos estadísticos tomando en cuenta la edad o formación a nivel nacional; sin embargo, para la Comunidad de Madrid, los datos son más específicos. El cuadro de abajo muestra los referentes a la población boliviana teniendo en cuenta la edad y el sexo:

CUADRO 4: Población boliviana empadronada en la Comunidad de Madrid por grupos de edad y sexo. Enero 2011. FUENTE: INFORME DEMOGRÁFICO DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN LA COMUNIDAD DE MADRID. ENERO 2011, pág. 336 y 344				
	Hombres		Mujeres	
De 0 a 4 años	895	4,52%	856	2,99%
De 5 a 9 años	730	3,68%	758	2,65%
De 10 a 14 años	1.245	6,28%	1.296	4,53%
De 15 a 19 años	946	4,77%	1.032	3,61%
De 20 a 24 años	1.417	7,15%	2.348	8,21%
De 25 a 29 años	3.409	17,21%	5.399	18,88%
De 30 a 34 años	4.160	21,00%	5.960	20,84%
De 35 a 39 años	2.913	14,70%	4.032	14,10%
De 40 a 44 años	1.866	9,42%	2.738	9,57%
De 45 a 49 años	1.121	5,66%	1.933	6,76%
De 50 a 54 años	652	3,29%	1.261	4,41%
De 55 a 59 años	306	1,54%	573	2,00%
De 60 a 64 años	95	0,48%	232	0,81%
De 65 a 69 años	27	0,14%	98	0,34%
De 70 a 74 años	18	0,09%	51	0,18%
De 75 a 79 años	9	0,05%	15	0,05%
De 80 a 84 años	5	0,03%	12	0,04%
85 años y más	0	0,00%	3	0,01%
Total	19.814	40,93%	28.597	59,07%

De acuerdo con estos datos, la población boliviana inmigrante más numerosa corresponde al tramo de edades comprendido entre 30 a 34 años. Es notorio el descenso a partir de la edad de 50 años; asimismo, los porcentajes son menores entre las edades de 0 a 19 años, aunque con un aumento significativo entre los 10 y los 14 años. En todas las edades, el número de inmigrantes mujeres supera al de los hombres.

4.3 CORPUS

4.3.1 Informantes

Se ha tomado como grupo principal de estudio a los inmigrantes del país de Bolivia que viven en España, específicamente en Madrid. La determinación de la muestra del trabajo está seleccionada bajo los siguientes indicadores:

País:	Bolivia
Sexo:	Femenino y masculino
Nivel de educación:	Popular y culto
Edad:	a) De 13-19 años b) De 20-34 años c) De 35-49 años d) más de 50 años

Para la *estratificación* se han tenido en cuenta las variables “sexo” y “edad”. Se tomó en cuenta el sexo debido a que la tendencia de las mujeres a tener un repertorio distinto al de los hombres puede influir en la investigación. En el caso de la edad, la muestra se dividió en cuatro grupos, utilizando intervalos de 15 años, excepto en el caso de los adolescentes, en los que hay que esperar a la fijación de sus pautas de comportamiento lingüístico. La muestra representa, pues, a cuatro generaciones, pero solo de modo aproximado, puesto que los intervalos entre generaciones son mayores en la actualidad, incluso en un país como Bolivia, en que la maternidad se adelanta con respecto a España. La reducción del intervalo trata de hacer más fino el tamiz.

El factor “nivel de educación” solo se ha tenido en cuenta en la *postestratificación*, es decir, no se ha utilizado para establecer de antemano los grupos de informantes, pero sí para clasificar *a posteriori* la muestra obtenida, por lo que se incluyó en el cuestionario la pregunta “nivel de estudios”. Para esta variable en el cuestionario se han considerado en principio tres grados: “(estudios) primarios”, “secundarios”, “universitarios”, con un apartado “otros” para prever posibles situaciones especiales. Los apartados resultantes se han reducido, por razones de operatividad, a dos: “popular” y “culto”. La utilización de esta variable en la estratificación hubiera complicado la muestra, dada la homogeneidad cultural detectable entre los sujetos pertinentes.

En el grupo de adolescentes y mayores de 50 años se ha tomado como variable solo el sexo, puesto que en entre adolescentes no es posible la división por nivel educativo aún y, en el caso de los mayores, debido a que cabe la posibilidad de no encontrar informantes con las características de nivel académico requeridas.

Como quinto grupo se ha tomado en cuenta a inmigrantes de otras nacionalidades para completar datos o establecer contrastes. Estos deben pertenecer necesariamente a un país americano de lengua española y han sido clasificados primariamente por su nacionalidad. Todos los informantes que componen este grupo tienen una edad comprendida entre los 20 y los 49 años.

Por otro lado se ha tomado en cuenta el sexo, pues se ha considerado conveniente entrevistar a 10 varones y 10 mujeres, lo que supone un total de 20 personas. Asimismo, para efectuar las comparaciones, se ha tomado en cuenta la variable postestratificacional “nivel de educación”.

El número total de informantes previstos en un principio fue de 80, distribuidos de la siguiente forma: 60 bolivianos y 20 ciudadanos de otros países. Al añadir las variables “sexo” y “nivel de educación”, la muestra ideal quedaría configurada como se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO 5: DISTRIBUCIÓN DE INFORMANTES MUESTRA IDEAL					
	Femenino		Masculino		Total
Adolescentes	5		5		10
Mayores de 50 años	5		5		10
	Culto	Popular	Culto	Popular	
De 20-34 años	5	5	5	5	20
De 35-49 años	5	5	5	5	20
Otros países	5	5	5	5	20
Total					80

La selección de informantes se hizo al azar de entre el número de individuos que componen una población completa, en nuestro caso Madrid, de tal modo que todos los miembros pertinentes de la comunidad tengan una posibilidad igual de selección y de esta manera sean “representativos” de toda la población boliviana inmigrante. Diversos avatares ligados a la disponibilidad de los informantes y a la realidad del trabajo de campo hicieron que la muestra real utilizada fuera ligeramente distinta de la diseñada. Dado que los cambios fundamentales tienen que ver con un incremento en el número de sujetos, consideramos que, de afectar a la investigación, lo haría de modo positivo, puesto que sería más representativa. La muestra definitiva corresponde, pues, a la que refleja el cuadro siguiente:

CUADRO 6: DISTRIBUCIÓN DE INFORMANTES MUESTRA REAL					
	Femenino		Masculino		Total
Adolescentes	5		6		11
Mayores de 50 años	5		4		9
	Culto	Popular	Culto	Popular	
De 20-34 años	7	7	7	5	26
De 35-49 años	9	10	7	8	34
Otros países	7	6	6	6	25
Total					105

4.3.2 Recolección de datos

En principio, el trabajo de investigación es de carácter cualitativo. Trata de seguir las pautas de la metodología de la etnografía de la comunicación. Moreno (2009:293), refiriéndose a esta metodología, la resume de la siguiente manera: “1. Concibe la lengua desde una perspectiva etnográfica, es decir, como un sistema de comunicación social que sólo puede interpretarse dentro de un contexto específico. 2. Trabaja principalmente con grupos sociales o con comunidades de pequeñas dimensiones. 3. Utiliza una tipología típicamente etnográfica (observación participante, observación y anotación de la realidad), frente a la metodología de corte más sociológico que manejan los estudios estrictamente sociolingüísticos. 4. Utiliza técnicas cualitativas de análisis e interpretación y sólo de forma marginal deja un lugar para los análisis cuantitativos detallados”. En nuestro caso el contexto específico es la interacción comunicativa de un boliviano o de un hispanoamericano de otro país con un español.

4.3.2.1 Entrevistas de experiencias de vida

Los instrumentos utilizados son los habituales en el “método biográfico”, esto es, la entrevista y la encuesta. En un principio se realizaron 6 entrevistas, que fueron grabadas y posteriormente transcritas. Para las entrevistas se utilizó como guía una plantilla de preguntas diseñada a partir de experiencias de vida, una de las técnicas propias de la investigación cualitativa (Ver anexo 2). A través de ellas se puede determinar el cambio de representaciones mentales en situaciones donde el informante tiene contacto con otra lengua o cultura, a la vez que se obtienen datos con respecto a la situación lingüística y comunicativa. Este método se abandonó debido a que los informantes no querían hablar frente a una grabadora o no disponían del tiempo suficiente; sin embargo, los comentarios y observaciones que se obtuvieron en las entrevistas nos dieron pautas para buscar otro instrumento que nos permitiera determinar la situación lingüística de los inmigrantes, aparte de lo experimentado personalmente.

A partir de estas entrevistas grabadas y transcritas⁷⁹, se elaboró el cuestionario para aplicarlo a todos los informantes y poder obtener así datos más sistematizados, ordenados y homogéneos y, por tanto, más cuantificables. Como se señaló arriba, la plantilla de preguntas se aplicó a ciudadanos hispanoamericanos, principalmente de Bolivia. Como ejemplo citamos algunas respuestas a las preguntas **¿Has notado algunas diferencias del castellano que hablan aquí en España y allá? ¿Cuáles? ¿Tuviste algún tipo de problema de comunicación al llegar?** Los párrafos siguientes recogen parte de las entrevistas grabadas y transcritas:

ENTREVISTA N°1.

Bueno aquí siempre hay problemas con eso de usteaar, aquí tienes que decir tú tenía que decir llamá más tarde y no decir llame más tarde. Los españoles decían usted me va a tutear en cambio en Bolivia, por ejemplo le tienes que decir licenciada, doctor o no sé qué choleadas. Yo iba en contra de eso ¿sabes?

Sí, porque los términos, por ejemplo una anécdota que tengo por ejemplo que decían “por mis cojones que...” Voy a la casa de María Rosa y le digo: Cojones va relacionado con los cojines ¿no?. Lo digo así y todo el mundo se ríe porque para mí va con los cojines. Yo estando ahí con los cojines; sin embargo es otra cosa y es hasta que te familiarices. Con el tono no he tenido problemas, ya te digo que cuando tú estás consciente hay cosas que no te importan. A lo mejor el ser malhablados porque hay cosas de decir, si, como “de puta madre”, de no sé qué. En mi casa qué decir un carajo, en casa no se escuchaba eso. Aquí alrededor lo escuchas y te sorprendes ¿no?, todos nos sorprendemos aunque hablen en casa, todos nos sorprendemos uyy ‘este ha dicho así.’ Eso sí es lo que me ha llamado la atención, todo mundo dice palabrotas, todo el mundo dice disparates y eso es normal. El tono fuerte no me ha llamado la atención. Es que estaba acostumbrada allá con mi jefe que hablaba más fuerte que aquí, entonces me he acostumbrado”. (**Mujer, otros, 38 años**)

⁷⁹ Las entrevistas se transcribieron literalmente corrigiendo la falta de ortografía y quitando lo que no es pertinente; puesto que se cambió de instrumento de obtención de datos.

ENTREVISTA N° 2.

“Sí, me han dicho que hablo muy bajito y ellos no me entendían. Ellos para mi hablaban muy fuerte. Primero lo interpretaba como si ellos fueran groseros, porque ellos son muy directos, te acercabas y le decías “por favor dime por dónde se encuentra tal calle”; te decían “por allá”; parecían muy secos y duros. Eso sí, yo hablaba muy despacito y me decía “¿qué?”. Al principio sí, (ver de forma negativa) como te digo, eso me parecía un poco grosero de entrada, porque no estaba acostumbrada a eso y ahora ya digo que esto es muy directo. Porque son demasiado directos (lo toman como si les estuvieran riñendo, retando). Eso he notado, que son muy directos y te dicen esto es blanco y ya está. En palabras que no entendía y que utilizaban mucho es el vale, luego utilizaban palabras como el jersey que al principio yo no sabía; luego sabía que eran las chompas. Me lo han dicho porque pregunté. Luego todavía sigue existiendo palabras a pesar de que estoy cuatro años. Como te conté el otro día eso de suspender, reprobar que ellos no me entendían qué es reprobar (le dijo a Paco que había reprobado y Paco lo que hizo fue alegrarse y felicitarla, pensando que había aprobado con excelencia por utilizar RE. Paco dice que lo de reprobado aquí se entiende como que lo recuperas; yo lo entiendo así como que te has presentado otra vez y lo has aprobado); y luego también que eso que me decían que era demasiado educada por lo que decía siempre por favor, ellos no lo utilizan. Luego palabras que son coloquiales aquí como el guay, me decían esta, como chamarra por ejemplo⁸⁰. Y luego me pasó aquí con el tibio. Cuando pides un café lo pides tibio; para ellos es templado, no quieres ni caliente ni frío, lo quieres tibio. En Bolivia utilizamos tibio pero aquí no. Así un malentendido grave no, pero sí así de que se quedan mirando a la cara y decir ¿qué me habrá dicho? Ellos directamente te lo preguntan, pero no. El único conflicto que tuve fue cuando fui a Valladolid, que no sé cómo surgió ese tema de la colonia y el otro me dijo que así había llegado la tecnología a Bolivia; y me decía: “si hemos llevado la televisión” y yo le decía: “si la televisión lo ha inventado un americano”. Lo mismo que la polera.⁸¹ A mí me ha pasado con eso de hostias; para mí no es una grosería grande, pero aquí sí, es más grave decir hostias que mierda.

(Mujer, universitaria, 35 años)

⁸⁰ *Guay* se refiere a la expresión que utilizan los jóvenes en España con sentido elogioso, por ejemplo cuando dicen “Estás guay”. Los informantes suelen aludir a la diferencia de sentidos que se les atribuyen a este término. En Bolivia se tiende a utilizar con un sentido despectivo al referirse a las personas y como sustituto del nombre, lo que no ocurre aquí. La palabra *chamarra* se utiliza para referirse a la chaqueta.

⁸¹ *Polera* es lo mismo que camiseta o polo

ENTREVISTA N° 3

Si, más o menos en la forma que hablan pues, cuando algo te dicen, cuando uno va a las entrevistas más que todo, ahí te dicen... te preguntan. Uno primero no sabe, ¿no ve?; todo nomás como aceptar todo lo que te están diciendo; sin embargo no es, tienes muchas dudas. Ese rato como tonta escuchas porque no sabes de qué está hablando. O si digamos te dicen... En la entrevista por ejemplo te preguntan una cosa. Yo al menos decía sí, sí, sí porque no entendía ni tampoco quería preguntarle. Tenía miedo o vergüenza; miedo no, vergüenza tal vez. O mejor es callarse Por ejemplo, dice, si no hablas bien de todo, como está diciendo todo de los tratos, por ejemplo, “esto vas a hacer, aquello vas a hacer”, de, por ejemplo, medias pagas, eh, si hay aumento, si va a haber salida, si vas a tener salida. De eso yo no sabía nada; entonces todo escuchaba, sí, sí todo aceptaba; yo tampoco le preguntaba. Las cosas así, y al menos la forma de hablar también de, digamos, el vale, por ejemplo. Para nosotros vale, un vale, de papel, y entonces... O es una palabra en quechua ¿no ve? valenchi o manachu valen⁸², eso también tampoco se entiende lo que te quieren decirte; y cuando te dice, digamos, este, cómo se llama... no, por ejemplo, dice “venga, vale”, esas palabras, pues...

Aquí más que todo se habla así, educadamente, tengo más cuidado en hablar. Cuando hay varios españoles prefiero no hablar, escuchar nomás. A veces en mi trabajo con las señoras mayores cuando sé que no te van a entender utilizo, por ejemplo, bueno, vale, lo que sea a las viejitas cuando no te entienden, para que me entiendan; después no. Con los paisanos yo hablo lo que se habla allá, pues, hablo lo mismo que allá. **(Mujer, no universitaria, 45 años)**

ENTREVISTA 4.

“Al principio cuando llegas, sientes que la gente habla más rápido, más alto y no entiendes. A la mayoría le ha pasado. Te sientes un poco como que no les entiendes, no entiendes su manera de hablar. Yo creo que eso es hasta unos tres, cuatro meses. Yo recuerdo que cuando llegué, pues hasta ni en un año entendía lo que hablaban en la radio, o sea lo escuchaba pero no entendía muy bien, ni la televisión. Los programas me parecían raros y

⁸² “Valenchi o manachu valen” es una estructura quechua con el sentido de tener valor algo; significa : ‘vale o no vale’

todo, hasta que pasó más o menos un año y me fui habituando a todas las costumbres. Y el que hablen más fuerte parece para nosotros que nos están regañando y todo, y para ellos parece que es lo normal. Y otra cosa que ellos te manden a cierta parte, pero para nosotros, huy, doloroso es, y qué resentidos somos los bolivianos, cómo de todo nos resentimos; en cambio aquí pasa y ya está, y ya luego te pueden volver a hablar, te puedes pedir disculpas, eso aprendí. Yo creo que también la mayoría eso ha aprendido, si te gritan será por algo, pero ya si lo hacen; en cambio allá somos muy resentidos, nos enfadamos durante mucho tiempo. Otra cosa que cuando ya regresas de aquí ves la diferencia de que hablas más fuerte, hablas más duro, y los familiares también lo sienten. Yo cuando regresé mi mamá me decía: “qué mala te has vuelto hija, qué seca”, y se enoja. Se nota también eso, la diferencia.

Al principio yo tenía miedo, por el tono de voz al principio me entraba miedo de haber fallado algo, de haber cometido un error. Cuando me hablaba en un tono alto era porque algo había hecho, me estaba riñendo, recriminando, hasta que aprendí a distinguir. Siempre callada hasta saber por qué me habían dicho. Eso también, al principio te da miedo preguntar, te da miedo de que te digan que eres una tonta y da miedo preguntar hasta que tienes a alguien de confianza; yo en mi caso, por ejemplo en la casa preguntaba muy poco, aunque no sabía las palabras hasta que vine a la casa de Teo y ahí es donde les preguntaba. Por eso es que hicimos el vocabulario, porque les íbamos preguntando palabras y ellos nos iban respondiendo. Claro, no éramos tontas.” (**Mujer, no universitaria, 45 años**).

Como se puede percibir, las respuestas dadas hacen mención a la existencia de problemas al principio, con determinadas palabras y expresiones, con el tono, con las interpretaciones que daban a la manera de hablar, con la forma de vida de España, etc. Estas entrevistas y la observación realizada nos dieron pistas para poder seleccionar las alternativas de respuestas a las preguntas del cuestionario. A continuación describimos el cuestionario utilizado en la recolección de datos.

4.3.2.2 El cuestionario

Como se acaba de señalar, una vez transcritas y analizadas las entrevistas, principalmente en la parte que corresponde a la comunicación lingüística, se procedió a elaborar el

cuestionario. En conjunto se ha intentado recoger datos personales, información sobre las situaciones de comunicación, narraciones sobre conflictos discursivos, la situación real del participante en relación a la nueva sociedad, así como las percepciones subjetivas que él tiene sobre su ubicación en el contexto social y su papel en las situaciones de interacción comunicativa. Son estos los datos de los que se ha partido para, entre otras cosas, describir los conflictos discursivos y los factores que los originan, y para elaborar un modelo de las representaciones mentales que entran en juego, así como las estrategias utilizadas para resolver los conflictos. Todo ello teniendo en cuenta la posible variación por los factores sociales con los que se ha *estratificado y postestratificado* la muestra: sexo, edad y nivel educativo.

Descendiendo a detalles más concretos, el cuestionario contiene 19 preguntas, de las cuales 14 son preguntas cerradas. Estas se procesaron numéricamente calculando el porcentaje de las respuestas obtenidas; 4 son abiertas, en concreto las que presentan una variedad de opiniones acerca del léxico y la forma de hablar en Madrid; y una corresponde a la narración de una experiencia en que tuvieron un conflicto discursivo.

La pregunta número 1 del cuestionario trata de determinar cuáles son los interlocutores más habituales de los sujetos de la muestra; las preguntas 2 a 6 y 12 indagan en qué medida los informantes adoptan un “proceso de acomodación” de su forma de hablar a la de sus interlocutores españoles; las preguntas 7, 9 y 11 tratan de evidenciar los valores atribuidos al estilo español; las preguntas 8, 10 y 13 indagan acerca de comportamiento del inmigrante frente a su interlocutor, de los problemas causados por la lengua y de la duración de estos.

Las preguntas 14 a 16 recogen información con respecto al léxico aprendido y utilizado por los informantes en el país de residencia. La pregunta 17 recoge las narraciones de experiencias en las que tuvieron un conflicto discursivo; finalmente, las preguntas 18 y 19 recogen opiniones de valoraciones, actitudes y creencias con respecto a las diferentes variedades lingüísticas: la de origen, la de residencia y la idiolectal.

Se optó por realizar este tipo de cuestionario para aprovechar la ventaja de obtener una buena información estadística a partir de los datos cuantitativos, y un refuerzo de las

conclusiones mediante razonamientos obtenidos de la información de tipo cualitativo, y aprovechar la experiencia real del conflicto discursivo para partir de datos auténticos.

El total de respuestas obtenidas de las preguntas cerradas que sirvieron para efectuar la tabulación de datos estadísticos porcentuales y elaborar las explicaciones y conclusiones, y del total de narraciones obtenidas son como sigue:

CUADRO 7: TOTAL DE RESPUESTAS TABULADAS			
Preguntas	Bolivianos	Otros países	total
1	98	46	144
2	81	25	106
3	79	24	103
4	86	30	116
5	88	29	117
6	105	32	137
7	135	53	188
8	83	24	107
9	80	27	107
10	89	28	117
11	77	31	108
12	88	32	120
13	67	27	94
15	534	179	713
17	68	20	88
total	1758	607	2.365

La pregunta 15 contiene más respuestas debido a que los informantes tenían que seleccionar en 8 términos una de las cuatro opciones de preferencias de uso de cada término. La pregunta 17 se refiere a la cantidad de narraciones recolectadas a través del cuestionario. Las preguntas 14, 16, 18 y 19 son abiertas, de manera que no ha sido

posible efectuar un recuento de respuestas específicas, sino un análisis cualitativo de las diferentes ideas y opiniones obtenidas. En el anexo 3 se adjunta el cuestionario completo para mayores detalles.

4.4 EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE DATOS

En la recolección de datos se ha prestado atención preferente a las manifestaciones sobre el uso del lenguaje y sobre los elementos lingüísticos y paralingüísticos, pues “probablemente sea mejor que a las destrezas en la comunicación etnográfica se le sumen las destrezas en el análisis lingüístico en su sentido más estrecho para asegurar que este componente no sea descuidado o mal interpretado” (Saville-Troike 2005: 120).

Como ya quedó señalado más arriba, el principal procedimiento utilizado en la recolección de datos fue la observación participante, método que ha sido descrito de la siguiente manera: “hacer etnografía en otra cultura involucra primero y principal [sic] el trabajo de campo, lo que incluye la observación, hacer preguntas, participar en actividades grupales, y verificar la validez de las propias percepciones contra las intuiciones de los nativos” (Saville-Troike 2005: 15). Para obtener los datos de esta manera se ha procedido primeramente a participar en actividades que realizaban los informantes en ciertas instituciones como Cepis⁸³ u otras tales como campeonatos de fútbol, grupos de bailes, viajes en grupo o actividades culturales. En estas oportunidades se logró entablar amistad con los informantes, con quienes, en conversaciones informales, se realizó un sondeo de opiniones. Asimismo, se procedió a observar el comportamiento lingüístico en cada una de estas oportunidades. Por último, se procedió a rellenar los cuestionarios. La norma general era grabar las encuestas, pero algunos informantes no han querido ser grabados en la parte de las preguntas abiertas, otros tenían problemas para escribir las respuestas. En estos casos se les pidió que relataran sus experiencias y se tomaron notas para luego reconstruir el relato. Otros escribieron el relato, en su mayoría un pequeño párrafo, que yo procuraba completar con información adicional.

⁸³ Los CEPI (Centros de Participación e Integración de la Comunidad de Madrid) son centros que proporcionan información jurídica, cultural y social a los interesados. Asimismo, se realizan actividades tales como cursos de formación, talleres de búsqueda y mejora de empleo, programas culturales y actividades deportivas.

La ventaja de obtener los datos de esta manera es que es posible minimizar los efectos de la “paradoja del observador”, y resulta más fácil verificar las hipótesis y obtener información relevante. Se ha comprobado que “uno de los beneficios más importantes de la participación es poder verificar hipótesis acerca de las reglas de comunicación, a veces quebrantarlas y observar o elicitare reacciones. La participación en actividades del grupo durante un periodo de tiempo es frecuentemente necesario para que surja información mucho más importante, y para que se desarrollen las necesarias relaciones de confianza” (Saville-Troike 2005: 122, 123). Con frecuencia ocurrió, en efecto, que en las conversaciones informales se obtenían datos que fluían normalmente pero, en el momento de rellenar el cuestionario y a pesar de tener confianza, se cohibían y no reaccionaban de la misma manera. Incluso en una ocasión al rellenar el cuestionario hubo respuestas que no eran coherentes con las dadas en una conversación informal mantenida previamente. Al terminar de rellenar el cuestionario, el informante dijo: “¿Con esto nos van a evaluar bien, si estamos integrándonos?”. Pensó que era un cuestionario de la Comunidad de Madrid. Se tuvo que explicar la verdadera finalidad de la encuesta. En otras oportunidades se negaron a llenar el cuestionario.

Por otro lado también se ha procedido a registrar las experiencias personales del investigador en lo que a las conductas y la interacción se refiere. Tal proceder es pertinente en la investigación etnográfica, pues “la recolección de datos en situaciones en las que ellos mismos toman parte requiere que los etnógrafos incluyan datos sobre sus propias conductas en relación con los otros, y un análisis de su papel en la interacción además del análisis del papel de los otros” (Saville-Troike 2005: 123). Téngase en cuenta que en este caso el investigador no solo convive con el grupo estudiado, sino que además pertenece a él, conoce las características del habla del país de origen y ha convivido y está conviviendo con la otra cultura como inmigrante, por lo que ha experimentado personalmente el problema estudiado.

Esta situación tiene ventajas, como señala Saville-Troike: “Una de las ventajas de estudiar la propia cultura e intentar hacer explícitos los sistemas de comprensión que están implícitos es que los etnógrafos pueden utilizarse a sí mismos como fuentes de información e interpretación” [...]. “Otra ventaja de los etnógrafos que trabajan dentro de su propia

cultura es que algunas de sus preguntas principales acerca de la validez y confiabilidad planteadas por las ciencias sociales de orientación cuantitativa pueden al menos resolverse parcialmente” (Saville-Troike 2005: 113). En definitiva, estas ventajas tienen que ver con que el problema estudiado es parte de la vivencia personal y es mucho más fácil verificar la información, pues uno mismo es fuente de ella.

Aunque los datos lingüísticos ocupan una posición central en la investigación, “en estrecha relación están los datos sobre las actitudes y valores respecto de la lengua, incluyendo el valor positivo o negativo asignado a la volubilidad versus taciturnidad” (Saville-Troike 2005: 119). Pues bien, el ser miembro del grupo hace también posible no solo tener conocimiento de la lengua y sus usos, sino también conocer de primera mano las actitudes y valores a partir de la situación social real vivida en el país de origen y su choque con las del país de residencia.

De la transcripción

En ambos instrumentos utilizados, entrevistas de vida y cuestionarios, se transcribió literalmente corrigiendo la falta de ortografía y realizando pequeñas adaptaciones; es decir, quitando lo que no era pertinente para el objeto de estudio.

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS DISCURSIVO

El primer paso a la hora de analizar los datos fue reunir todas las narraciones de conflictos discursivos que se tomaron de la pregunta 17 del cuestionario y describir las características que presentan para luego elaborar un esquema donde queden reflejadas. En el análisis de cada interacción comunicativa ha sido necesario tener en cuenta los componentes y el contexto; por otro lado, no conviene olvidar en ningún momento que:

- a) El significado y la inteligibilidad de los modos de hablar están al menos parcialmente determinados por la situación y la experiencia previa de los hablantes.
- b) El significado se negocia durante el proceso de interacción y depende de la intención e interpretación de las emisiones previas.
- c) Un participante en la conversación está siempre comprometido con alguna clase de interpretación.
- d) Una interpretación de lo que ocurre ahora es siempre reversible a la luz de lo que ocurre después. (Saville-Troike 2005: 132, 133).

En el desarrollo de la descripción y explicación de los resultados, se ha visto conveniente seguir el siguiente el esquema:

En la primera parte de este capítulo se hace un análisis de los relatos de conflictos discursivos. Para ello, se ha procedido a describir el contexto, dando datos de la situación espacial, temporal y personal de la interacción lingüística. Luego se analiza el contenido de la interacción, así como de la interpretación realizada por cada uno de los participantes. Posteriormente se explican los factores que llevaron al conflicto discursivo y las estrategias utilizadas en su resolución. Por último se traza un panorama de algunas de las teorías relacionadas con el tema y una propuesta de explicación del proceso conflictivo. En el capítulo 6 se lleva a cabo una interpretación de las actitudes y valores sociolingüísticos de los informantes y su relación con la otra cultura.

En el análisis se ha evitado utilizar los términos de “malentendido”, y “equivocado” pues en la interacción se negocian los significados y se crea la realidad de los participantes. Es un juego en el que ambos tienen un papel. Asimismo, se procedió a considerar los relatos de conflictos comunicativos en las interacciones como un medio para poder llegar, a través de ellos, a las representaciones mentales de los hablantes. Estas serían expresadas a partir de las experiencias vividas y son consideradas idóneas por los propios hablantes en ese contexto determinado. A pesar de ello, se produce el conflicto.

Como se acaba de señalar, el análisis se centra en las narraciones discursivas, principalmente vinculadas a la pregunta 17 del cuestionario. El esquema concreto al que trataremos de ceñirnos es el siguiente: 1. Determinación de los sujetos involucrados en el conflicto discursivo; 2. Componentes lingüísticos del conflicto; 3. Los usos discursivos; 4. El estilo conversacional y 5. Estrategias de captación y resolución de conflictos.

5.1 DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO DISCURSIVO

En todo proceso de comunicación existe un emisor y un receptor, ambos participantes en el discurso. De acuerdo con los resultados de las narraciones, el conflicto discursivo no siempre se produce con el mismo tipo de interlocutor. Este puede ser boliviano o español, en ambos casos haciendo el papel de receptor. La comprensión de lo que dice el emisor es diferente de la pretendida por este. Está sujeta a las representaciones mentales establecidas previamente en cada participante. Los casos de participantes entre quienes se ha producido el conflicto discursivo son los siguientes:

5.1.1 Boliviano frente a español

Caso 1. Comprensión diferente del boliviano

En la conversación los participantes son un boliviano y un español. El emisor es español y el receptor es boliviano quien, por la diferencia de representaciones mentales, activa un significado diferente al del emisor. La emisión sucede en el lugar de trabajo, al día siguiente va a ser festivo seguido por un día hábil y luego fin de semana. En esta situación el

boliviano no sabe que **punte** significa “Día o serie de días que entre dos festivos o sumándose a uno festivo se aprovechan para vacación”⁸⁴. Solo tiene la representación mental de “Construcción de piedra, ladrillo, madera, hierro, hormigón etc., que se construye y forma sobre los ríos, fosos y otros sitios, para poder pasarlos”. Debido a esta diferencia de significados surge el siguiente conflicto:

“Un jefe de construcción consulta a sus trabajadores si desean trabajar en **el punte** (día que se aprovecha para vacación). El boliviano, teniendo en mente que necesita trabajo para tener alguna ganancia y esta es una oportunidad, dice que él sí quiere trabajar en el **punte** (construcción). Su compañero le pregunta si va a trabajar en el feriado, a lo que el boliviano indica que no, entonces le explica que **punte** es feriado no otra construcción.” (Masculino, popular, 36-49 años).

Por los antecedentes culturales, el boliviano no tiene la representación mental de vacación. El contexto no da ninguna señal para considerar un posible significado desconocido. Los participantes suponen que ambos tienen la misma representación mental del término *punte*. La situación, en ambos casos, tiene coherencia con lo expresado. El contexto deja lugar para que cada participante asigne el significado pensado individualmente, el proceso de la comunicación es como se explica en el modelo de la relevancia; sin embargo, el resultado no es el esperado, pues cuando el compañero de trabajo pregunta si va a trabajar en el feriado, se da cuenta que no estaba entendiendo lo mismo que su jefe quería decir, sino otra cosa.

La asignación de significados en Bolivia no es la misma que en España y por esa razón el boliviano hizo su interpretación de acuerdo con lo que implicaba el contexto y el significado conocido por él. Pero la existencia de otro que ignora provoca el conflicto. Esta misma situación se repite cuando se cambian los papeles, como se muestra en el apartado siguiente.

⁸⁴ Todas las definiciones están tomadas del Diccionario de la Real Academia Española, (edición 22ª en red)

5.1.2 Español frente a boliviano

Caso 2. Comprensión diferente del español

En este caso, el emisor es el boliviano mientras que el receptor es el español; el conflicto discursivo surge también en el lugar de trabajo. El emisor (en este caso una mujer boliviana) tiene ropa lavada en la lavadora y necesita un objeto para poder llevar a secar la ropa al tendedero. La boliviana utiliza el significado “recipiente de plástico o de metal liviano”⁸⁵, mientras que la española utiliza el significado de “prenda, generalmente de una pieza, usada para bañarse en playas, piscinas, etc”. El emisor va donde está la jefa y pide el objeto y la jefa le da una prenda de vestir:

“Cuando pedí un **bañador** me dieron una **mall**a para bañarme” (**Femenino, popular, 36-49 años**).

Cuando se pide verbalmente algo, si el receptor accede, se concede la petición. Esto es lo que ocurrió en esta experiencia. El proceso de la comunicación no tiene dificultad, pero surge el problema cuando el resultado no es el esperado. La boliviana quiere un **recipiente**. Cuando va donde está la española y hace la petición, la española accede dándole la **prenda** de vestir. La española no tiene señales de contexto o situación que den lugar a una ligera sospecha de que haya un significado diferente o sencillamente ignora el uso con otro significado. Una vez ejecutada la acción, la boliviana se extraña porque no recibió lo que pidió sino otra cosa. Con el resultado se toma conciencia del conflicto discursivo y se hacen las aclaraciones pertinentes para obtener lo pedido, con el consiguiente enriquecimiento de los dos interlocutores, que tienen la oportunidad de incorporar un significado desconocido para ellos.

Ambos interpretan el mensaje según el significado convencional de uso de su propia cultura, y al no coincidir las supuestas representaciones mentales surge el conflicto. Por lo tanto, la tendencia es siempre a interpretar, en principio, según lo que comúnmente uno está acostumbrado a usar en su contexto cultural.

⁸⁵ En este caso el significado está tomado del Diccionario de Americanismos, que lo da como propio de Bolivia. Ninguno de los significados que da el DRAE se corresponde con el boliviano.

5.1.3 Entre bolivianos

Caso 3. Comprensión diferente entre bolivianos

Este tercer caso muestra un conflicto en que tanto el emisor como el receptor son bolivianos. Resulta menos frecuente pero, como se ve, también es posible. Ocurrió en un locutorio cuando una boliviana llama a sus parientes de Bolivia y habla con la suegra. La boliviana que reside en España utiliza **piso** como “conjunto de habitaciones que constituyen vivienda independiente en una casa de varias alturas”, mientras que para la boliviana que reside en Bolivia **piso** es “pavimento natural o artificial de las habitaciones, calles, caminos, etc.”, esto es, equivale al español *suelo*. En la conversación entre ambas surge el conflicto:

“Una señora habla en el locutorio con la suegra. La suegra pregunta acerca de cómo estaba el hijo y dónde estaba. La señora le dice a la suegra que estaba durmiendo en **el piso**. Al oír eso, la suegra le dice que es mejor que volvieran al país y no estar durmiendo en el **piso**, y que por lo menos allá tienen una cama donde dormir. La señora explica que **piso** no es el suelo sino el departamento”.
(Femenino, popular, 36-49 años).

Por cultura, los lazos familiares llevan a velar por el bienestar de los parientes, aunque se encuentren lejos. Esto, sumado al significado de **piso** como “pavimento, suelo”, causa la reacción de la suegra, pues asocia con una situación económica mala el hecho de tener que dormir en el pavimento. En este caso, la estancia y el contacto con una nueva cultura hacen que se aprendan nuevos términos y nuevos significados, lo cual conlleva conflictos discursivos con los usuarios de la misma lengua y de la misma cultura.

La adaptación al nuevo estilo de vida influye en los nuevos valores culturales, hay un conflicto entre los nuevos valores y los valores ya aprendidos. Al tener contacto con ambas culturas es necesario diferenciar estos valores según la situación, lo que implica hacer un cambio de estilo. Por predominar el habla de la cultura en la que vive, inconscientemente, al comunicarse con su familia, la mujer boliviana utiliza los términos en el sentido de la nueva cultura y esto hace que surja el conflicto, hasta que las señales del contexto le hagan cambiar de estilo.

En la interacción comunicativa, pues, pueden originarse conflictos, debido a que cada individuo tiene su propia forma de pensar, su propio mundo que, al interactuar con el de otro individuo, da lugar a uno nuevo. Si este mundo es compartido, la interacción resulta ser exitosa; en caso de no serlo, resulta frustrante y sin entendimiento, de modo que surge el conflicto discursivo. El choque de mundos no compartidos es especialmente frecuente cuando los individuos que conversan son de distinta cultura, y entonces los conflictos, como se ha visto, pueden ir en las dos direcciones. Pero también pueden darse entre individuos de la misma cultura si uno de ellos está sumergido en un ambiente cultural diferente.

5.2 LA INTERPRETACIÓN DE LOS CONTENIDOS LINGÜÍSTICOS: COMPONENTES LINGÜÍSTICOS DEL CONFLICTO

Una vez vista la variedad de interlocutores posibles en la interacción, pasamos a describir la parte correspondiente a los elementos lingüísticos implicados en el conflicto discursivo. En esta parte consideraremos la polisemia, la ambigüedad y las metáforas como elementos lingüísticos de los que surgen los conflictos discursivos.

5.2.1 Polisemia intercultural

Aunque en general se habla de polisemia cuando un término tiene diferentes significados, la que aquí importa es la relacionada con la dispersión geográfica del castellano, que hemos denominado *polisemia intercultural*. En efecto, en la lengua castellana, por su extensión territorial, es habitual que las diversas regiones tiendan a crear, acuñar o conservar significados que no existen en otras zonas, sin que los respectivos hablantes sean conscientes de la diversidad. Es precisamente la comunidad de términos unida a la falta de conciencia de las diferencias lo que puede dar lugar a conflicto.

Los ejemplos de **puente**, **bañador** y **piso**, mencionados más arriba, pertenecen a este apartado. A continuación se han seleccionado otras muestras que ofrecen alguna particularidad digna de comentario.

5.2.1.1 También los verbos: los casos de *cancelar* y *fregar*

Naturalmente, además de los sustantivos, que forman parte de los conflictos anteriores, también otras categorías gramaticales intervienen en el proceso. Los dos casos que siguen tienen que ver con verbos:

El primero ocurrió entre dos amigos, un español y una boliviana. A la boliviana se le cayó el móvil y este dejó de funcionar. Para la boliviana **fregar** significa “causar daño o perjuicio a algo o alguien”, mientras que para el español significa “Limpiar algo restregándolo con un estropajo, un cepillo, etc., empapado en agua y jabón u otro líquido adecuado”. La protagonista lo contó así:

“Un día expresé que había **fregado** mi móvil y todos pensaron que lo había lavado con agua.” (**Femenino, culto, 20-35 años**).

La segunda experiencia ocurre en la universidad donde una estudiante boliviana va a matricularse para continuar sus estudios. En esta oportunidad el administrativo español utiliza el término **cancelar** con el significado de “anular, hacer ineficaz un instrumento público, una inscripción en registro, una nota o una obligación que tenía autoridad o fuerza”, mientras que la boliviana tiene en mente el significado de “pagar una deuda” o “pagar por algo”. La situación se nos narró así:

“Cuando fue a matricularse le dijo al dependiente: “vengo a **cancelar** la matrícula”, él le dijo por qué, si no le había gustado el curso. Ella le contestó que sí le había gustado el curso por eso quería **cancelar** la matrícula, él no la entendió hasta que le dijo que quería pagar por la matrícula y seguir el curso.” (**Femenino, culto, 20-35 años**).

Cada uno de los usuarios tiende a utilizar el término con el significado más habitual en su contexto cultural. En Bolivia se utiliza el verbo **cancelar** como sinónimo de **pagar**, más que con el de dar fin a algo. En esta situación, aunque ambos sentidos están registrados en

el diccionario de la R.A.E., cada cultura utiliza preferentemente uno de ellos, mientras que el otro queda preterido o es desconocido. El conflicto les descubre la polisemia cultural.

5.2.1.2 Evoluciones divergentes: el caso de *deportivo* / *deportivas*

En ocasiones la base de partida es común, pero la evolución semántica o categorial de la voz conduce a la divergencia. El hecho que se expone a continuación ocurrió en el colegio. El profesor español indica a los alumnos que al día siguiente deben ir con **deportivas**, en referencia a las “zapatillas de deporte”, mientras que la estudiante boliviana tiene en mente la acepción que el DRAE expresa como “dicho de la ropa y de la forma de vestir”, y entiende **chándal**. En Bolivia se llama *deportivo* al chándal.

“Cuando estuve en el colegio el profesor dijo que vayamos con **deportivo**. Yo me puse un **deportivo** y fui. Cuando llegué todos estaban con jeans. Yo pasé vergüenza, porque estaba vestido diferente. Lo que quería decir es que vayamos con tenis y no con chándal como fui”. (**Femenino, 13-19 años**).

Aunque la palabra **deportivo/a** no es polisémica, interculturalmente hablando, como adjetivo, sí lo son las sustantivaciones a que ha dado lugar, por ejemplo la que se acaba de exponer.

5.2.1.3 La fonética colabora con el conflicto: el caso de *roza* / *rosa*

En el ejemplo que se expone a continuación intervienen dos palabras diferentes por su significado y también por su ortografía y, en el castellano del norte de España, por su pronunciación. Se trata de la palabra común *rosa* y del término técnico de la albañilería *roza*.

Lo que ocurrió fue en el lugar de trabajo; el jefe da las instrucciones y se retira. Una de las instrucciones consiste en que el trabajador boliviano debe realizar una **roza** con el sentido de “hacer un hueco para realizar la instalación eléctrica”. El boliviano tiene en su mente no solo la representación semántica de **rosa** en el sentido de “una especie de flor”, sino

también la representación fonológica /rósa/, que se impone sobre la pronunciación realmente emitida por el jefe español. Dadas las circunstancias y considerando que debe cumplir con la instrucción ocurre lo siguiente:

“Cuando estaba trabajando en construcción su jefe le dijo que hiciera una **rosa** en la pared y se fue. Él vio un marcador (rotulador) en el piso, alzó y dibujó una **rosa** en la pared. Cuando volvió su jefe, al ver que no hizo lo que quería lo regañó mucho y pensó que no sabía nada de construcción”. (**Masculino, popular, 20-35 años**).

Cabría pensar que en el terreno del léxico especializado los conflictos no estarían presentes debido a su presunta precisión y falta de polisemia. Pero también los términos técnicos se diversifican, muchas veces porque la cultura de la que provienen cambia de una zona a otra. En términos generales, Latinoamérica sufre una influencia mayor que España por parte de Estados Unidos, como se comprueba en el contraste entre términos como *computadora*, *celular*, *rol* en Latinoamérica y *ordenador*, *móvil*, *papel* en España.

5.2.2 La creación e interpretación de las locuciones

La divergencia intercultural se manifiesta también de manera acusada en la creación de locuciones. Como es sabido, la existencia en ambas culturas de los términos que las componen no garantiza un significado global uniforme, puesto que este no resulta de la simple suma de sus elementos integrantes. Un ejemplo de esto es el caso que sigue:

En el trabajo, el boliviano oye la expresión **dar caña** emitida por su jefe español. Pero este la utiliza en el sentido de ‘hacer las cosas más rápido’ mientras que para el boliviano tiene el sentido de ‘reprensión por no hacer bien las cosas’. La diferencia provoca de nuevo el conflicto:

“Cuando me decía venga, iba. Un día me dijeron **hay que darle caña**. Pensé que me estaba riñendo, me he enfadado y le dije que nadie me va a meter caña, y si no le gusta mi trabajo me voy. Pensaba que no estaba conforme. Después me enteré

en otro lado (que significaba otra cosa); me confundí, después lo supe.”

(Masculino, popular, 36-49 años).

Debido a que se desconoce el significado de la expresión **hay que darle caña**, se trata de inferirlo a partir del conocimiento previo, pero se llega a un significado incorrecto. A pesar de haber existido una reacción por parte del boliviano, el español no da señales de captar el conflicto, lo que tiene como resultado el enojo del boliviano. En cuanto se entera del significado correcto, este reconoce la confusión. Se aclaró el conflicto; pero de no haberlo hecho a tiempo podría haber surgido la discusión.

5.2.3 Lista de términos y expresiones susceptibles de crear conflicto

A modo de resumen del punto 2., y remitiéndonos a las preguntas 14, 16 y 17 del cuestionario, los principales términos citados por los informantes y los de recolección personal que son susceptibles de crear conflictos son los que se muestran en los cuadros de abajo. En el cuadro 8 se ofrecen unas cuantas palabras que tienen uso común en ambas culturas pero cuyo significado es diferente. En el cuadro se recogen los significados de cada voz⁸⁶ en ambos países y si esta variación consta en el *Diccionario de americanismos* (D.A.) de la RAE. y la ASALE.

CUADRO 8: Diferencias léxicas atestiguadas como fuente de conflictos

Términos	Significados en Bolivia (Bo) y España (Es)	D.A.
Arrancar	Bo. Dar movilidad a un objeto, marcharse inmediatamente. Es. Encender un objeto.	No
Ayuntamiento	Bo. No se usa. Es. Alcaldía o institución del Estado.	--
Bañador	Bo. Recipiente para lavar objetos o lavarse uno mismo. Es. Ropa de baño.	Sí
Bayeta	Bo. Pañal de tela de bebé. Es. Trapo o pedazo de tela para limpiar.	Sí
Bombilla	Bo. Sorbete para succionar líquidos, pajita. Es. Globo de cristal que se usa para alumbrar con corriente eléctrica.	Sí
Botar	Bo. Arrojar o tirar algo. Es. Hacer dar botes.	Sí

⁸⁶ Solo se recoge el significado más pertinente de cada palabra. En algunos casos (como el de *maceta*, por ejemplo) la voz tienen un significado común para los dos países ('recipiente donde se pone una planta con tierra') y otro diferencial ('martillo'), que es el que origina el conflicto.

Cancelar	Bo. Pagar una cuenta. Es. Dar fin a algo.	No
Caña	Bo. Tallo de una planta, instrumento Es. Vaso de cerveza.	DLE ⁸⁹
Capullo	Bo. Envoltura del guano Es. Insulto, palabra malsonante.	DLE
Cepillo	Bo. Objeto que se usa para lavar los dientes, ropa o peinar el cabello. Es. Instrumento para barrer.	DLE
Chapero	Bo. Persona que arregla chapas, cerraduras. Es. Hombre que se prostituye con otros hombres.	No
Chingar	Bo. No se usa. Es. Tener sexo.	--
Chocho	Bo. Persona despreocupada, contenta. Es. Parte íntima de la mujer.	Sí
Churro	Bo. Hombre guapo. Es. Alimento.	Sí
Coger	Bo. Tener relaciones sexuales Es. Agarrar o tomar. ⁸⁷	Sí
Correrse	Bo. Echarse atrás. Es. Eyacular o experimentar orgasmo	Sí
Cubo	Bo. Poliedro de seis caras cuadradas. Es. Recipiente en forma de cono truncado.	DLE
Cuña	Bo. Trozo de madera u otro material utilizado para trancar algo. Es. Recipiente utilizado para recibir la orina en el hospital.	DLE
Fregar	Bo. Arruinar o destruir algo o molestar Es. Lavar la vajilla o el suelo.	Sí
Lejía	Bo. Ceniza cocida mezclada con otros productos que se utiliza para masticar con la coca. Es. Detergente.	Sí
Ligar	Bo. Atar, amarrar Es. Flirtear, conquistar para conseguir una pareja.	DEL
Maceta	Bo. Recipiente donde se pone una planta con tierra. Es. Martillo con cabeza grande y mango corto.	DLE (2,1
Pajita	Bo. Hierba seca Es. Especie de tubo utilizado para sorber líquidos.	DLE
Pararse	Bo. Ponerse de pie Es. Detenerse, dejar de hacer movimiento.	Sí
Piso	Bo. Suelo Es. Departamento.	DLE
Pito	Bo. Polvo procedente de cereales retostados. Es. Pene.	Sí
Polla	Bo. Joven inexperta, débil o que se inicia en algo. Es. Pene.	DLE
Puente	Bo. Construcción Es. Día intermedio entre dos fiestas o inmediato a una.	No No
Rebeca	Bo. Nombre de mujer Es. Chaqueta femenina de punto.	Si
Recibo	Bo. Papel firmado de haber recibido algo Es. Factura.	No
Tacos	Bo. Pieza del calzado Es. Palabras malsonantes.	No
Torta	Bo. Pastel grande, keke. Es. Bofetada en la cara.	Sí
Tío	Bo. Hermano del padre o madre. Dios de las minas. Es. Persona de quien se pondera algo. Vocativo entre jóvenes.	No No

⁸⁷ En ciertas regiones de Bolivia, como Potosí, también se utiliza con el sentido de ‘agarrar’ o ‘coger’. Personalmente aprendí en España el sentido que se supone que predomina en Bolivia.

⁸⁹ Los términos marcados con DLE indica que el significado utilizado en Bolivia es de uso normal cuya definición se encuentra en el Diccionario de la Lengua Española.

Venga	Bo. Imperativo del verbo <i>venir</i> . Es. Partícula discursiva de despedida con acuerdo.	DLE
Ya	Bo. Adverbio e interjección equivalente a <i>vale</i> . Es. Adverbio que equivale a <i>ahora mismo, inmediatamente</i> .	DLE
EXPRESIONES		
Dar caña	Bo. -- Es. Aumentar la velocidad o intensidad de algo.	
Darse de alta	Bo. Declarar curada a la persona que ha estado enferma ⁸⁸ . Es. Inscribir a alguien en la seguridad social, organismo, etc. Declarar curada a la persona que ha estado enferma.	
Me cago en Dios	Bo. -- Es. Vul. Para expresar enfado, desprecio, blasfemia.	
Qué mono	Bo. Insulto Es. Se usa para expresar que es una persona o cosa es bonita.	
DIFERENCIAS DE VALORES		
Culo	Bo. Se considera malsonante por referirse a relaciones sexuales. Es. Trasero o las dos nalgas. Es solo levemente malsonante.	Sí
Esta/esa	Bo. Despectivo cuando se usa para referirse a personas. Es. Uso normal como sustituto del nombre. En ocasiones también es despectivo pero con menos intensidad y sistematicidad que en Bolivia.	No
Vete¡	Bo. Se usa despectivamente para echar a alguien de algún lugar. Es. Valoración no despectiva de segunda persona del verbo ir.	No
Qué pasa!	Bo. Expresión de enfado, regaño, llamada de atención. Es. Saludo coloquial	No

Cuadro 9. Lista de sinónimos interculturales⁹⁰

Bolivia	España
Alcaldía	Ayuntamiento
Alicate	Pinzas
Apurarse	Tener prisa
Arveja	Guisante
Borrador	Goma
Camote	Batata
Celeste	Azul claro
Celular	Móvil

⁸⁸ El conflicto surge por no conocer el significado de inscribirse en cierta institución.

⁹⁰ Se recogen únicamente los atestiguados como fuente de conflictos. Naturalmente, el vocabulario diferencial entre los dos países es mucho más numeroso. En algunos de los casos las dos palabras existen en el mismo país, pero la señalada tiene un uso claramente preferente.

Chapa	Cerradura
Chinela	Chancla
Chompa	Jersey
Computadora	Ordenador
Combo	Maceta
Desarmador	Destornillador
Durazno ⁹¹	Melocotón
Estilete	Cúter
Foco	Bombilla
Frazada	Manta
Gancho	Imperdible
Hojas de papel Bonn	Folios
Lavandina	Lejía
Marcador	Rotulador
Palta	Aguacate
Papa	Patata
Plomo	Gris
Polera	Polo
Ropero	Armario
Scotch, maskin	Celo
Sócalo	Rodapiés
Tajador	Sacapuntas
Tenis	Deportivas
Téster	Comprobador
Votar	Tirar
Zapallo	Calabaza

Cuadro 10. Lista de otros términos que originan conflictos documentados

DIFERENCIAS FONÉTICAS
Rayar / rallar
Roza / rosa
TÉRMINOS DESCONOCIDOS PARA LOS BOLIVIANOS
Anorak
Ayuntamiento
Apañarse
Bocata
Butano
Chapuza
Chiringuito
Coño
Cotilla
Currar

⁹¹ *durazno* se usa por *melocotón* en algunas zonas rurales de España

Cúter
Escarola
Espabilar
Estropajo
Flipar
Follar
Gilipollas
Gratinar
Guarro
Guay
Ligar
Mogollón
Mola
Ofimática
Hostia
Peonza
Pija(o)
Puñetas
Pupa

5.3 LOS USOS DISCURSIVOS

En este apartado se tratarán aquellos casos de conflicto que nacen no exactamente de una polisemia intercultural sino del diferente uso que las palabras tienen en el discurso.

5.3.1 El uso de apelativos valorativos

Hay términos comunes que al ser usados como apelativos para dirigirse a las personas o como valorativos tienen connotaciones diferentes, positivas en una cultura, negativas en otra. Así ocurre en el ejemplo siguiente con el sustantivo **capullo**. La interacción tiene lugar en el trabajo. Una boliviana cuida a un niño español. En esta situación la boliviana tiene en mente el significado de ‘halago’, mientras que el niño aplica el término con intención despectiva:

“Un día el niño estaba enojado y me dijo **capulla**. Yo no me molesté porque pensé que me estaba diciendo algo bonito. Después cuando supe qué significaba me dio rabia.” (Femenino, culto, 20-35 años).

Estos usos valorativos –al parecer el positivo relacionado con ‘flor’ y el negativo con ‘glande’- no están registrados en el diccionario, por lo que se infiere que son exclusivamente informales. La diferencia de valoraciones según el contexto social hace que la reacción no sea la esperada.

Los usos valorativos afectan también con frecuencia a los demostrativos. Veamos el siguiente testimonio:

“Si cuando se refiere que dice **esta** suena como está enfadada y te llama de una manera grosera **esta**. Cuando me dijeron a mí **esta** yo me sentí mal porque nunca nadie me había dicho o llamado de esa forma. Sentí que me estaba insultando, pero ya después pregunté a otra persona me explicó que la palabra **esta** aquí era normal, era como no decir su nombre y referirse con **esta**.” (Femenino, popular, 20-35 años).

El hecho de dirigirse a una persona por medio de *esta* conlleva para un boliviano una carga valorativa de desprecio, de desdén que, sin ser desconocida en España, no se manifiesta con tanta intensidad como en Bolivia. Se trata de valores aprendidos en la cultura en que uno se ha educado, así como las representaciones mentales que suscitan.

Otro valorativo conflictivo es el adjetivo *mono*, que en España funciona así, según el DRAE: “Dicho especialmente de los niños y de las cosas pequeñas y delicadas: Bonito, lindo, gracioso”. El boliviano, en cambio, tiene en mente el significado de ‘joven de poco seso, y afectado en sus modales’. De ahí la situación siguiente, ocurrida en un lugar de diversión entre amigos:

“Al salir con unos amigos y como no entendía pasaba vergüenza, hacía las cosas al revés. Por ejemplo me enojé cuando me dijeron “¡qué **mono**!”, o cuando me

decían “**venga**”, iba, o cuando decían “**tío**”.....”(Masculino, popular, 20-35 años).

5.3.2 Las partículas discursivas

El primer ejemplo ocurre en el trabajo, a la hora del desayuno y tiene que ver con el adverbio *ya*. La boliviana tenía en mente el significado de ‘afirmación’ mientras que la española no identificó tal significado, y más bien le atribuyó un sentido de rechazo en ese contexto:

“Un día me dijo ¿quieres leche? Yo le contesté ‘**ya**’, pero nunca me dio leche. Luego vino su hija y le preguntó si me había dado leche y le dice a su mamá que prepare leche. Ella le dijo que yo no quería leche porque le dije ‘**ya**’ y no sí. Desde esa vez digo sí o no, ya no utilizo **ya**” (Femenino, popular, 36-49 años).

La diferencia de significados intencionales para el mismo término resulta en conflicto discursivo. En este caso ninguna de las dos tuvo problemas ni diferencias en el proceso de interacción; sin embargo, sí hubo una diferencia decisiva en la asignación de sentido, que, por otra parte, no se hubiese aclarado sin la intervención de una tercera persona.

El segundo ejemplo afecta a uno de los usos discursivos de *venga*. El suceso tuvo lugar también en el ámbito laboral. El interlocutor boliviano estaba pensando en el significado literal de *venga*, imperativo de *venir*: “Dicho de una persona o cosa: llegar a donde está quien habla”. Pero en el habla actual de España se utiliza comúnmente como manifestación simultánea de acuerdo y despedida. El efecto de la discordancia se manifiesta así:

“Una vez cuando estuve con mi jefe me dijo **venga**, yo fui y me paré a su lado; estuve largo rato pero no me decía nada ni yo; después se fue. He pasado vergüenza, pero ahora cada vez que me acuerdo, me río.” (Masculino, más de 50 años).

Una vez más, la diferencia de uso de ambas partes hace que surja el conflicto discursivo. El interlocutor español no tiene ni la más ligera sospecha de que el boliviano lo ha entendido de manera distinta, a pesar de la acción que le ve realizar. El boliviano, en principio, tampoco sospecha de que se trata de otro sentido; simplemente se queda perplejo, hasta que llega a intuirlo con el tiempo o quizás tras haber incurrido en lo mismo varias veces.

5.4 EL ESTILO CONVERSACIONAL

En este apartado se tratan los conflictos que no tienen que ver propiamente con el contenido lingüístico de los términos ni con los valores que estos reciben en el discurso, sino con las convenciones que cada cultura pone en juego a la hora de conversar, es decir, con el “estilo conversacional”. Los distintos estilos son herramientas básicas para la conversación. (Tannen 1991:44). Por otra parte, los valores afectivos o sociales atribuidos a los elementos lingüísticos se relacionan con las intenciones, por lo que, si las valoraciones no coinciden, se produce un conflicto: “Cuando una persona expresa intenciones sin declararlas abiertamente, y la otra espera oír la información expresada de forma franca, o espera señales y esquemas indirectos, diferentes, la situación se presta a malentendidos” (Tannen 1991: 66, 67). Por esta razón, el conocimiento de la diferencia de valores tiene su importancia, en particular, cuando se realiza un cambio de contexto geográfico, cultural y social.

Este conocimiento contribuye a que los elementos lingüísticos, como parte de los registros, no sean un obstáculo para la comunicación. Tannen expresa que “el resultado más significativo de conocer los estilos de conversación es ese mismo conocimiento: saber que nadie está loco ni es malo, y que ciertos malentendidos y ajustes son normales en la comunicación” (Tannen 1991: 184).

5.4.1 Los tacos y expresiones malsonantes

En la cultura boliviana, como en la de otros muchos países americanos, se tiende a no utilizar tacos, pues se consideran signo de mala educación y falta de respeto, a la vez que conllevan connotaciones despectivas. A esto se añade, para mayor complicación, que varias

expresiones malsonantes que tienen un sentido positivo en España lo tienen negativo en Bolivia, por ejemplo **de puta madre**. En Bolivia se consideraría como un insulto dirigido hacia las madres, provocando en los hijos enfado e intolerancia inmediata. El hacer referencia a la madre como insulto puede provocar disputas y peleas. En este caso, por tanto, se uniría el rechazo de lo malsonante, objeto de este apartado, con la diferente interpretación de los términos valorativos, vista en 5.3.1. Por otra parte, términos totalmente comunes y apenas malsonantes en España, como *culo* utilizado como ‘trasero’, en Bolivia se relacionan con actos inmorales y están fuertemente estigmatizados.

Como prueba de que algo similar sucede en otros países hispanoamericanos, transcribo la siguiente experiencia, relatada por un informante no boliviano:

“El primer problema que se me ha presentado es el tono y los tacos que utilizan algunos españoles a la hora de hablar ya que nuestro carácter es distinto y entonamos según sintamos en cada momento. Es fácil distinguir cuando estamos enojados. En una ocasión cuando vivía en un piso con una muchacha que estaba embarazada, vino un español le dijo “levanta el culo”, lo interpreté como si fuera grosero, maleducado porque estaba hablando palabras que no debía decirse.”
(Masculino, culto, otros países).

Se entiende que en este caso con “palabras que no debía decirse” alude al término *culo*.

5.4.2 Las señales paralingüísticas

A pesar de que se use el mismo sistema lingüístico en ambas culturas, hay variación en los valores asignados a los elementos paralingüísticos. Esta diferencia origina conflictos en la comunicación, algunos de los cuales se describen a continuación.

5.4.2.1 El tono

En el campo paralingüístico suelen incluirse una serie de elementos entre los que se encuentran el tono de voz, la velocidad, la entonación y volumen. El ritmo y la pausa, el

volumen y el tono son señales principales que forman la entonación. Estas señales se utilizan en los esquemas conversacionales y contribuyen poderosamente a su caracterización. Si los hábitos a este respecto son similares, no hay problema porque lo que percibe y siente cada uno de los sujetos de la conversación es similar. Pero si las pautas son distintas pueden surgir conflictos discursivos, latentes o manifiestos, aunque haya un acuerdo básico en el contenido de lo que se dice. En general, ya sea de forma consciente o inconsciente, pensamos en **qué** decir, pero rara vez pensamos en **cómo** decirlo, a menos que se tenga un propósito específico como una entrevista de trabajo, un discurso, etc. Por estas razones, el estilo es importante: “Los distintos estilos de conversación son herramientas básicas para la charla: el modo como demostramos lo que queremos significar cuando decimos (o callamos) algo. Las señales principales son ritmo y pausa, volumen y tono, todos los cuales forman los que comúnmente se considera como entonación” (Tannen 1991: 43, 44); de ahí la importancia de cómo decir las cosas, expresadas a través de la paralingüística.

En definitiva, las señales paralingüísticas son importantes. Quizá el emisor no es consciente de ello, pero el receptor es lo primero que capta y, por tanto, dirige de modo decisivo la interpretación del mensaje. Entre las señales de tipo paralingüístico que causan conflictos discursivos el tono ocupa un lugar principal, que se acentúa si va unido a otros elementos distorsionantes, por ejemplo el uso de los valorativos y los demostrativos de que se habló en 5.3.1, o las distintas convenciones en la realización de actos de habla, que se perciben en el caso siguiente:

“La muchacha después de presentarse al trabajo, el primer día, por la tarde la española le dice **“vete”**. La muchacha la ve muy decepcionada y triste y pregunta si tiene que irse en ese momento, la española le dice que sí. La muchacha se va a su piso y se pone a llorar. Una amiga le pregunta cómo le fue en el trabajo, la muchacha le dice que mal y que la echaron del trabajo. La amiga pregunta cómo le pasó, la muchacha cuenta que la española le dijo **“vete”**; la amiga pregunta cómo fue el momento, si sólo le dijo **“vete”**. La muchacha explica que solo le dijo **“vete”** y se vino. La amiga le explica que no la echó del trabajo, sencillamente era hora y

que se fuera y debía regresar al trabajo al día siguiente.” (**Femenino, popular, 20-35 años**).

En esta situación el conflicto discursivo resulta más sutil y, por tanto, más peligroso porque no está ligado a un elemento concreto que se pueda señalar y, por tanto, aclarar. En efecto, aquí entran en juego las convenciones con que se realiza en Bolivia y en España el acto de habla de pedir a una persona que se retire. Entre esas convenciones están los términos utilizados (“puedes retirarte” o “puedes irte” no se hubieran interpretado de la misma manera), pero también, y de modo decisivo, el tono, distinto del boliviano, que la hablante de este país interpretó como seco y cortante, sobre todo al ir acompañado de un volumen alto. Para los bolivianos el hablar alto es algo que desagrada, pues se utiliza para regañar a alguien o cuando se encuentran molestos, y en muchas situaciones se considera de mala educación. El tono alto y cortante de los españoles aparece en los cuestionarios de manera muy frecuente ligada a estereotipos negativos, como la descortesía, la falta de respeto o el autoritarismo. De modo que la entonación dada al *vete* por la señora coadyuvó, de modo decisivo, a la interpretación sesgada por parte de su interlocutora.⁹²

Otro ejemplo claro del diferente uso de la entonación está representado por la expresión **¡qué pasa!** Tanto en España como en Bolivia se utiliza muy frecuentemente como saludo, pero en Bolivia el tono es mucho más suave, de modo que en boca de un español a los bolivianos les suena como una llamada de atención o reprensión en situaciones en que hay algún problema:

“Cuando me dijeron **qué pasa** me sonó chocante, aquí lo entienden bien, significa ‘cómo estás’” (**Masculino, más de 50 años**).

⁹² Según Kerbrat-orecchioni (2004 :48,49) teniendo en cuenta la variación cultural, los comportamientos de cortesía varían cuantitativamente y cualitativamente, por ello un mismo comportamiento puede tener diferentes interpretaciones o dos interpretaciones contrarias en una misma situación, según las normas propias de la sociedad.

5.4.2.2 La kinésica

Otro aspecto de la paralingüística tiene que ver con la kinésica, esto es, con los movimientos, gestos, acciones y posturas que acompañan a las palabras y que, al intervenir en su interpretación de forma convencionalizada, también está ligada a la cultura y, por tanto, puede ser fuente de conflictos lingüísticos. El ejemplo que se presenta tiene que ver sobre todo con la acción efectuada (dar dinero por parte del interlocutor español), acción acompañada de términos desconocidos para el interlocutor boliviano, como *apañarse* y *espabilar*. El boliviano no tiene conocimiento claro de su significado y trata de inferirlo a partir de las acciones realizadas por el jefe:

“Cuando estuvimos trabajando en una nave el jefe nos dio dinero y luego nos dijo que nos **apañaríamos** aunque no habíamos **espabilado**. Mi compañero y yo nos vimos y pensamos que era gay el jefe y que no habíamos hecho algo que él quería.” (Masculino, culto, 20-35 años).

En este caso la señal recibida es que el jefe les da dinero sin explicación alguna, acción que se asocia a pagarles por algo o para algo extra, a una insinuación fuera de trabajo. A esto se une la presencia de términos desconocidos, como *espabilar* (que relacionan con una acción que deben realizar, de acuerdo con las representaciones mentales convencionalizadas) o *apañarse*. El conjunto conduce a una falsa interpretación de la conducta del jefe.

5.5 ESTRATEGIAS DE CAPTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En los apartados precedentes hemos analizado las manifestaciones fundamentales de los conflictos lingüísticos de acuerdo con los datos proporcionados por los informantes de la muestra. En este vamos a ocuparnos no del conflicto en sí sino de cómo se detecta que existe y, si es posible, cómo trata de repararse una vez que se ha producido. Los datos proporcionados por las encuestas muestran diversas estrategias a este respecto, que nos disponemos a desglosar.

Previa a la reparación, es la toma de conciencia del conflicto. ¿Cómo se determina que este ha existido? Normalmente por la reacción del receptor. Los españoles, por ejemplo, pueden reírse cuando la boliviana pide un bañador en lugar de un barreño, o pueden realmente proporcionarle un bañador; y lo mismo ocurre con los bolivianos, como cuando a uno le pidieron una bombilla y volvió con una paja (esto significa *bombilla* en su país). Los casos encontrados pueden clasificarse en los apartados que siguen a continuación.

5.5.1 Después de pedir una acción, el receptor ejecuta otra distinta lo que significa que el receptor no tenía en mente lo mismo que el emisor

Es lo que ocurre en la situación que se narra así y en la que el conflicto se origina porque la boliviana interpreta el término *bombilla* como ‘paja’ (para la boliviana el término con el significado de bombilla es *foco*):

“Un caso es que cuando vinieron a hacer arreglos en el piso, el señor que vino me pidió una **bombilla**, yo fui a la cocina y busqué la mejor y se lo llevé; cuando le di la **bombilla** [paja] me dijo que le llevara donde estaban las herramientas. Le llevé a la habitación y él sacó un foco.” (Femenino, popular, 36-49 años).

En este caso, después de que ocurre el conflicto discursivo, en vez de pedir o dar explicaciones, se recurre a la acción: el español prefiere buscar el objeto en vez de volver a pedirlo. Por eso solicita que le muestre las herramientas y él mismo selecciona el objeto que requiere.

Pero la reacción más habitual en estos casos es pedir explicaciones, como en el caso del *bañador*, ya citado arriba:

“Otro caso es que cuando tenía que secar la ropa, le pedí a mi jefa que me diera un **bañador**. Ella me miró y me dijo para qué quería; le dije que era para ir a secar la ropa. Ella sorprendida me dijo: “¿vas a secar la ropa en **bañador**?”. Yo le dije que sí. Mirándome salió y trajo la ropa de baño” (Femenino, popular, 36-49 años).

Después de que se ejecuta la acción y se toma conciencia del conflicto, quien solicita el objeto da las explicaciones necesarias de lo que desea y se resuelve el conflicto discursivo.

Obsérvese que este ya había empezado a manifestarse en la reacción de sorpresa del interlocutor español, pero esta resultó ser una señal vaga, de modo que la acción continúa y el conflicto no se consuma hasta que dicha acción se completa con otra acción. En otros casos, sin embargo, la propia sorpresa detiene el proceso y es suficiente, por tanto, para la detección y resolución del conflicto. Es lo que ocurre cuando, en un determinado momento, un interlocutor boliviano utiliza el término *correrse* con el significado coloquial que para él tiene: ‘echarse atrás en cualquier decisión tomada’, mientras que los españoles lo interpretaron con sentido sexual:

“Cuando recién llegué hablando con los españoles, dije a una amiga cuando estábamos quedando, que esperaba que llegado el momento no se vaya a **correr** (en Latinoamérica que te echas para atrás en algo). Entonces me miraron muy extraño y me dijeron si sabía lo que significaba.” (**Femenino, culto, 36-49 años**).

El emisor percibe que la reacción de los receptores no es la esperada. Estos se sorprenden y le preguntan si tiene conocimiento de lo que está diciendo.

5.5.2 Existe primero la acción, pero la consciencia del conflicto, con la reacción consiguiente, se produce en un momento posterior.

Es el caso de la muchacha que se cree expulsada del trabajo y que reproducimos de nuevo:

“La muchacha después de presentarse al trabajo, el primer día, por la tarde la española le dice “**vete**”. La muchacha la ve muy decepcionada y triste y pregunta si tiene que irse en ese momento, la española le dice que sí. La muchacha se va a su piso y se pone a llorar. Una amiga le pregunta cómo le fue en el trabajo, la muchacha le dice que mal y que la echaron del trabajo. La amiga pregunta cómo le pasó, la muchacha cuenta que la española le dijo “**vete**”; la amiga pregunta cómo fue el momento, si sólo le dijo “**vete**”. La muchacha explica que solo le dijo “**vete**”

y se vino. La amiga le explica que no la echó del trabajo, sencillamente era hora y que se fuera y debía regresar al trabajo al día siguiente.” (**Femenino, popular, 20-35 años**).

En el momento de la interacción, aparentemente no existe conflicto discursivo pues ambos participantes actúan según la representación mental creada, dando por supuesto que el otro la comparte: para el español ‘es hora de irse’ y para la boliviana ‘estás despedida del trabajo’. El contexto no permite descubrir el conflicto para el término *vete*. Estando en otro contexto fluye la reacción, que es aclarada por otro usuario.

Un caso similar, pero con efectos menos dramáticos, es el vivido por una hablante peruana en relación con la expresión *no tener carácter para los niños*. Para la peruana significa que es incapaz de hacerles daño a los niños, mientras que para la española equivale a que no sabe tratarlos. La acción y reacción no dan señales de ser un conflicto discursivo.

“Cuando recién llegué fui a trabajar a una casa cuidando niños. Después de la entrevista, el primer día de trabajo la señora me dijo que si me gustaba los niños. Yo le dije que **no tenía carácter para los niños**. La señora me miró y al día siguiente me agradeció por mis servicios y dijo que buscaría a otra persona. Un año después, por casualidad la encontré en la boca de metro, la saludé y... como tenía curiosidad, le pregunté por qué me despidió. Ella me dijo que quería a alguien a quien le gustaran los niños y, como le dije que no tenía carácter para los niños, pensó que no me gustaban los niños. Ahí recién le expliqué que lo que quería decirle era que yo era incapaz de hacerles daño a los niños y que sí me gustaban los niños” (**Femenino, más de 50 años**)

Ambas interlocutoras viven, pues, la situación como un intercambio sin conflicto, hasta que después de un tiempo, por un encuentro casual, se toma conciencia de él.

5.5.3 El conflicto no se manifiesta en una interpretación distinta sino en una falta de comprensión

Así sucede cuando un comprador boliviano pidió un producto similar al Cola Cao, y ni el boliviano sabía cómo se llamaba en España ni el español sabía cómo se llamaba en Bolivia o la posible relación con algún producto:

“Pidió **toddy** pero no le entendían por eso tuvo que señalar qué era.” (**Femenino, popular, 20-35 años**).

Ante la falta de referencias en que apoyar la interpretación o de señales que permitan efectuar una inferencia, se recurre a utilizar medios diferentes a los lingüísticos, por ejemplo, los simples gestos de indicación o señalamiento.

En el mismo apartado se inscribe una experiencia personal. Quería elaborar una comida a base de *zapallo* (calabaza). Suponía que teníamos el mismo término para el mismo producto, así que fui a comprarlo al mercado. Cuando me acerqué al vendedor le pregunté si tenía zapallo; él me miró y me dijo: “fíjate por ahí si hay”. Yo miré todos los productos y no lo encontré. Lo mismo me ocurrió con otros vendedores hasta que, como no había, me fui. Cuando viene mi amiga le digo que no hay *zapallo* y por eso no hice la comida que quería. Ella se rio y me dijo que así nunca lo encontraría porque aquí lo llaman *calabaza*.

Cabe también la posibilidad de que, ante la falta de comprensión, el que la padece no haga nada para solucionarla, sencillamente actúa según lo que supone. Es el caso de un hablante boliviano que desconoce el significado del término *apañarse*, pero no pregunta por él y actúa de manera errónea:

“En una ocasión mi jefe me dio 20 euros al irse y me dijo que si con eso me **apañaba**, yo le dije que sí, así que se fue y yo esperé hasta que volviera. Era hora del almuerzo y siempre íbamos a comer juntos.” (**Masculino, culto, 36-49 años**).

Lo habitual era que el jefe y él solían ir a comer juntos, pero ese día el jefe, en lugar de ir a comer con él, le da dinero para la comida; pero él no entiende y se queda esperando.

Este tipo de conflicto está generado particularmente por el desconocimiento de términos que no son utilizados en el país de origen de manera que el oyente tiene tendencia a interpretar realizando el proceso similitud, lo cual lleva a la incompreensión.

Para resumir todo lo explicado anteriormente, los conflictos discursivos como los narrados son frecuentes entre interlocutores cuando proceden de diferentes culturas o cuando uno de ellos ha tenido contacto con otra cultura. Desde otro punto de vista, estos conflictos pueden encontrarse bien por la diferencia de significados en los términos comunes utilizados en ambas culturas, bien por tener un término totalmente distinto para el mismo objeto o que incluya valores sociolingüísticos diferentes. Un aspecto que creemos esencial es que si uno de los interlocutores desconoce o ignora estas diferencias, el conflicto discursivo surge en cualquier contexto, con sus correspondientes consecuencias posteriores, tales como risas, enojo, desconcierto, acciones no esperadas, etc.

En la siguiente tabla se hace un resumen del modelo posible de los conflictos discursivos en interacciones comunicativas multiculturales. En la primera columna se describe las estructuras discursivas que originan el conflicto, en la segunda columna se muestra las situaciones de uso y, por último, en la tercera columna se menciona un ejemplo del conflicto discursivo.

CUADRO 11: Factores que intervienen en los conflictos lingüísticos

Sujetos	<ul style="list-style-type: none"> - Boliviano frente a español - Español frente al boliviano - Entre bolivianos 	<i>Puente</i> <i>Bañador</i> <i>Piso</i>
Componentes lingüísticos de conflicto	- Polisemia intercultural	Nombres: <i>puente, bañador, piso</i> . Verbos: Los casos de <i>cancelar y fregar</i> Procesos divergentes a partir de una base común: el caso de <i>deportivo / deportivas</i> La fonética colabora con el conflicto: el caso de <i>roza / rosa</i>
	- La creación e interpretación de las locuciones	<i>Dar caña, espabilar, apañarse</i>
	- Lista de términos y expresiones atestiguados como susceptibles de crear conflicto	
Los usos discursivos	<ul style="list-style-type: none"> - El uso de apelativos valorativos - Las partículas discursivas 	<i>Capulla, esta, mono</i> <i>Ya, venga</i>
El estilo conversacional	<ul style="list-style-type: none"> - Los tacos y expresiones malsonantes - Las señales paralingüísticas 	<i>De puta madre</i> Tono Kinésica
Estrategias de captación y resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de distinta acción. Reacción rápida - Acción y posterior reacción. - Uso de señas por falta de comprensión 	

5.6 EL CONFLICTO DISCURSIVO Y LAS TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN

En los apartados precedentes se han presentado varios aspectos relacionados con los *conflictos discursivos*, y se ha preferido utilizar este término en lugar de otros más comunes tales como *malentendido* o *mala interpretación*. En lo que sigue vamos a explicar por qué.

El diccionario de la Real Academia Española define *malentendido* como “mala interpretación, equivocación en el entendimiento de algo”. La pregunta es: cuando los inmigrantes entienden de otra manera, ¿se equivocaron al interpretar el mensaje, hicieron una mala interpretación? Hablando en términos estrictos, no. Si analizamos el proceso de interpretación, el inmigrante recibió la información, la procesó y, de acuerdo con los conocimientos adquiridos y almacenados en la memoria, procede a interpretarla y emite una respuesta. Según su propio contexto no existe equivocación; por lo tanto, no se consideraría mala interpretación, sino una interpretación diferente derivada de los elementos de juicio que están a su alcance. Sencillamente, no existe para él, por ejemplo, información acerca de que el término tenga otro significado. En definitiva, surge un conflicto en la comunicación no porque el hablante gestione mal la información de que dispone, sino porque esta no encaja con la que maneja su interlocutor.

Por ello hemos considerado que en los casos analizados arriba no hay *malentendidos*. No se realizó, en efecto, una mala interpretación sino que la interpretación puesta en juego por cada uno de los receptores es la “apropiada” a su conocimiento, a su realidad. Se parte de la idea de que no todos los elementos lingüísticos y paralingüísticos tienen el mismo valor almacenado en la mente de los usuarios sino que están condicionados por el contexto social y cultural. De modo que, por ejemplo, si los referentes son distintos en las culturas respectivas, también la representación mental será diferente hasta que se introduce la nueva información en la mente del usuario. Como es más bien un proceso subjetivo, solo se toma conciencia de él a la vista de la reacción del interlocutor que lo interpreta, y es entonces cuando se produce el conflicto discursivo.

Es lo que ocurría, por ejemplo, en el caso del *bañador* expuesto más arriba. Cuando la boliviana se lo pide a la española para ir a tender la ropa, esta muestra extrañeza y luego

busca el traje de baño y se lo trae. Entonces la que lo pidió toma conciencia del conflicto y fuerza una nueva interpretación con señales, gestos o palabras. Puede suceder, sin embargo, que esto último no acabe produciéndose: el emisor expresa un enunciado, el oyente tiene una reacción de confusión y lo demuestra con gestos o palabras; el emisor a su vez repite lo que ha expresado a pesar de la incertidumbre del oyente y ambos continúan con la convicción de que están emitiendo un mensaje apropiado. La resolución puede no llegar a efectuarse o efectuarse en un momento posterior (o incluso muy posterior) al del acto de habla.

Este hecho no ha sido estudiado por las teorías que explican la comunicación, ni por las que se ocupan de la conversación. Las teorías relacionadas con la explicación de la comunicación, entre ellas la teoría de la relevancia, la cortesía verbal, los actos de habla, etc. no explican situaciones en las que se supone que hay comunicación y sin embargo no la hay; se ocupan más bien de situaciones en las que la comunicación es exitosa. En los apartados siguientes se analizan someramente algunos aspectos de este problema.

5.6.1 La teoría de la cortesía

Brown y Levinson (1987), en su estudio de la cortesía verbal, tienen en cuenta el contexto en el uso del lenguaje, consideran los casos en que determinada expresión es adecuada, de manera que no amenace la imagen del oyente. Al respecto se destaca los siguientes parámetros específicos de la conducta social:

- Diferencias transculturales
- El individuo y la sociedad
- El contexto específico del habla
- El poder social, la distancia social, y el grado de imposición (imagen negativa e imagen positiva de Brown y Levinson) (Yus 2001:203-205).

El problema surge cuando las normas convencionales que determinan y regulan esa amenaza no son similares, y peor aún si son totalmente contrarias. Ya hemos visto el

ejemplo de los demostrativos *esta, esa*, etc., que son profundamente despectivos y, por tanto, descorteses, entre los bolivianos cuando se usan para referirse a una persona. Algo parecido ocurre con el uso del *tú* para referirse a las personas mayores o en circunstancias en que se ocupan diferentes funciones, lo cual es totalmente contrario a las normas españolas. Según esta teoría, la cortesía **crea un contexto**, pero la disparidad de contextos entre ambos interlocutores tiene como resultado un conflicto discursivo.

En estas circunstancias, ¿cuál de los dos interlocutores está siendo descortés? Es evidente que cada uno de ellos emite el juicio a partir de sus propias normas y del contexto que estas generan.

5.6.2 Teoría de los actos de habla

Las teorías de los actos de habla que tienen su origen en las ideas de Austin y Searle, hacen alusión a la **intencionalidad del hablante**. Al referirse a los actos de habla, Searle (2001) distingue entre el significado de la expresión y el significado del hablante y señala que este tiene que ver con la intencionalidad. La intencionalidad está presente en el acto ilocucionario, mientras que en el perlocucionario puede estarlo o no. Ante ello conciben que “La hipótesis de que el acto de habla es la unidad básica de la comunicación, tomada juntamente con el principio de expresabilidad, sugiere que existe una serie de conexiones analíticas entre la noción de actos de habla, lo que el hablante quiere decir, lo que la oración (u otro elemento lingüístico) emitida significa, lo que el hablante intenta, lo que el oyente comprende y lo que son las reglas que gobiernan los elementos lingüísticos.” (Searle 1994:30).

Esta teoría trata de explicar el proceso de comunicación entendiendo que “el acto de habla es la unidad básica de la comunicación, tomada juntamente con el principio de expresabilidad, sugiere que existe una serie de conexiones analíticas entre la noción de actos de habla, lo que el hablante quiere decir, lo que la oración (u otro elemento lingüístico) emitida significa, lo que el hablante intenta, lo que el oyente comprende y lo que son las reglas que gobiernan los elementos lingüísticos.” (Searle 1994 :30).

A pesar de que se ha dado pautas para analizar el proceso comunicativo, estas teorías no suelen hacer alusión a los conflictos comunicativos de origen intercultural objeto de este trabajo, y que suelen tener su origen en el hecho de extrapolar desde el país de origen al de residencia o viceversa la intencionalidad del acto de habla que se está llevando a término.

5.6.3 La teoría de la relevancia

Para esta teoría, los supuestos compartidos ocupan un lugar fundamental en la comunicación, de modo que el puro recurso al “código” dejaría sin explicar aspectos fundamentales. Gil (1999:239), refiriéndose al conocimiento mutuo, dice: “Un hablante que pretenda que su enunciado sea interpretado de una forma particular debe también esperar que el oyente pueda encontrar un contexto que le permita acceder a esa interpretación”. El entorno cognitivo mutuo garantizaría que no existiera ningún problema en la interacción comunicativa.

Dentro de esta teoría suele hacerse referencia, por otra parte, a la intención informativa (información) y la intención comunicativa (intención), por parte del hablante, pero se dedica una atención insuficiente a explicar cómo infiere el oyente. Al respecto se señala que “desde el momento en que los medios físicos no son estrictamente los mismos y el uso de las capacidades cognitivas difiere mucho de una persona a otra, entonces la gente no puede nunca compartir el total de los entornos cognitivos posibles” (Gil 1999:243). Esta declaración implica que no existen dos personas que compartan el total de entornos cognitivos porque no son iguales, y que en la comunicación se pone en juego la intersección de esos entornos cognitivos, de modo que cuando surge un conflicto discursivo es porque el conocimiento cognitivo necesario para la comprensión no forma parte de la intersección. Por lo tanto, en esta situación se requiere de un ajuste entre los interlocutores. Este ajuste se da precisamente cuando se procede a solucionar el conflicto discursivo. La teoría, sin embargo, se centra poco en determinar cuál es el desarrollo exacto de esos procesos de conflicto, qué estrategias ponen en juego los interlocutores, cuáles son o no son exitosas y a qué se debe el éxito y el fracaso.

5.7 EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE CONFLICTO

La descripción de los conflictos que hemos expuesto en los apartados anteriores permite vislumbrar algo sobre sus tipos, su naturaleza y el proceso de su desarrollo. Ya hemos visto cómo las representaciones mentales de los interlocutores son fundamentales en la comunicación y repercuten tanto en la comprensión como en la producción del lenguaje, así como en la ejecución de determinadas acciones posteriores⁹³.

De acuerdo con las narraciones de nuestros informantes, los conflictos discursivos pueden clasificarse en dos grupos:

- a) Los perceptibles.
- b) Los no perceptibles.

Los perceptibles son aquellos en que ambos interlocutores llegan a tener conciencia del conflicto porque se produce algún tipo de incoherencia entre los elementos constitutivos del acto de comunicación. La incoherencia puede ser de varios tipos:

- Incoherencia en la situación.
- Incoherencia en la acción.
- Incoherencia en el objeto.
- Incoherencia en la reacción.

En el apartado de “no perceptibles” hemos reunido todos aquellos conflictos que en el momento de producirse no tienen repercusión alguna porque pasan desapercibidos, pero de los que se toma conciencia más tarde, individualmente y fuera del proceso mismo de interacción.

Cuando se está ejecutando el conflicto perceptible, a lo que ocurre en la interacción pueden convenirle las siguientes palabras de Goffman: “La interacción social, considerada aquí

⁹³ “Suele postularse la necesidad de un sistema sociocultural de referencia en virtud del cual es posible a los interlocutores el establecimiento de correferencia entre elementos del discurso y el llevar a cabo determinadas selecciones léxicas (por ejemplo, entre “dictadura fascista” y “régimen anterior”) en las que pueden ponerse en juego la propia posibilidad de transacción comunicativa. Incluso para los efectos más banales del intercambio informativo, el acuerdo de los interlocutores respecto a elementos implícitos del discurso resulta ineludible” (Lozano 1986:209).

como un diálogo entre dos equipos, puede llegar a una interrupción confusa y embarazosa: la situación cesa de estar definida, las posiciones previas se vuelven insostenibles, y los participantes se encuentran sin un curso de acción claramente trazado. Por lo general estos últimos perciben una nota discordante en la situación y llegan a sentirse molestos, confundidos y desconcertados. En otras palabras, se desorganiza el pequeño sistema social creado y sustentado por la interacción ordenada y metódica. Estas son las consecuencias que tiene la disrupción desde el punto de vista de la interacción social” (Goffman 1987:258). ¿Qué provoca esta disrupción? La diferencia de significados atribuidos por cada uno de los interlocutores a alguno de los componentes que se ponen en juego, atribución de significados en que se implican saberes de distinto tipo. Refiriéndose al estilo comunicativo Birdwhistell (1979:87,88) cree que para su estudio es necesario recurrir al análisis kinésico-lingüístico, pero también a los conocimientos aportados por la psicología, la psiquiatría, la sociología y la antropología.

¿Qué ocurre en la mente de los interlocutores? Puesto que no es posible leer la mente de los demás, solo queda basarse en el mensaje mismo y en la reacción de los interlocutores. Bardín, refiriéndose al análisis de contenidos expone que “el analista saca partido del tratamiento de los mensajes que manipula para inferir (deducir de manera lógica) conocimientos sobre el emisor del mensaje o, por ejemplo, su entorno [...]. Si la *descripción* (la enumeración, resumida después del tratamiento, de las características del texto) es la primera etapa, necesaria, y si la *interpretación* (la significación acordada a estas características) es la última fase, la *inferencia* es el procedimiento intermedio que permite el paso, explícito y controlado, de una a otra” (Bardín 2002:29,30). En el análisis de nuestras narraciones los procesos inferenciales nos permiten en general responder a dos cuestiones: qué ha llevado a tal enunciado, es decir, cuáles han sido sus causas, y qué consecuencias se derivan de él, esto es, cuáles son sus efectos. De forma resumida, el proceso puede describirse como sigue, teniendo en cuenta las dos fases de la comunicación:

- **En la interpretación**

Cada uno de los interlocutores, al percibir el mensaje, crea su propia representación mental. Utiliza para ello la información recibida, a la que añade los rasgos que proporcionan tanto

el contexto inmediato como su propia experiencia cultural. El cuadro mental creado no es estático: la percepción de nuevas señales hace que se vaya cambiando o completando.

- **En la producción**

Una vez interpretado así el mensaje, se procede a elaborar una respuesta. Para ello el interlocutor creará otra representación mental, de acuerdo con lo que juzgue que se adecua mejor a los factores presentes, entre ellos los afectivos y valorativos, y tratará de buscar la estructura lingüística que la transmita. Este proceso se repetirá mientras dure la interacción.

En cuanto alguno de los interlocutores perciba, por alguno de los indicios que ya hemos descrito en los apartados precedentes, que las representaciones mentales de ambos no coinciden o por lo menos que no tienen el grado de coherencia deseado, se producirá el conflicto, de manera que será necesario reajustar las representaciones mentales mediante el requerimiento de una mayor información.

Utilizamos uno de los ejemplos ya vistos para mostrar gráficamente el proceso:



Gráfica 2. Representaciones mentales divergentes

No puede decirse propiamente que ninguno de los interlocutores malinterprete el mensaje; sencillamente cada uno de ellos lo interpreta de acuerdo con los esquemas, valores y atributos aprendidos en su contexto; el problema radica en que esos factores no son comunes a ambos interlocutores, por lo que no existe coherencia en las representaciones

mentales formadas en la interacción. En tal situación, el conflicto discursivo es inevitable: para el hablante boliviano no hay nada extraño ni gracioso en lo que ha expresado, es normal en esa situación, mientras que para el español no lo es. Su reacción podría manifestarse en risas, sorpresa, confusión, burlas, etc, hacia la persona que hizo la petición. La reacción será distinta según el tipo de persona que juzgue, pero siempre será el reflejo de una anomalía. Este hecho corrobora las palabras expresadas por Goffman: “Cuando tiene lugar un hecho que es, desde el punto de vista expresivo, incompatible con la impresión suscitada por el actuante, puede producirse consecuencias significativas que son sentidas en tres niveles de la realidad social, cada uno de los cuales implica un punto de referencia y un orden fáctico distintos” (Goffman 1987:258).

Mostramos a continuación el esquema detallado de otros ejemplos ya manejados para poner de manifiesto cómo la incoherencia se produce por distorsión en alguno de los elementos que intervienen, por más que los otros se mantengan normales:

I. CONFLICTO DISCURSIVO PERCEPTIBLE EN EL MOMENTO A NIVEL DEL COMPONENTE VERBAL

Conflicto producido por el término *punte*:

COHERENCIA EN LA INTERACCIÓN	
PARTICIPANTE: Boliviano	PARTICIPANTE: Español
SIGNIFICANTE: <i>Punte</i>	SIGNIFICANTE: <i>Punte</i>
PARALINGÜÍSTICA: amigable	PARALINGÜÍSTICA: amigable
CONTEXTO: En el trabajo	CONTEXTO: En el trabajo
SITUACIÓN: El último día hábil de trabajo	SITUACIÓN: El último día hábil de trabajo
FORMA DEL MENSAJE: hablado	FORMA DEL MENSAJE: hablado
INCOHERENCIA EN LA INTERACCIÓN	
SIGNIFICADO: Punte se relaciona con trabajar; es una construcción.	SIGNIFICADO: Punte se relaciona con darse un descanso. Es día intermedio entre dos fiestas
SUPOSICIÓN: Tiene en mente que es otra fuente de trabajo, desea ir a trabajar en esa construcción y accede.	SUPOSICIÓN: Tiene en mente que por ser un día de vacación entre días festivos, se aprovechará para descansar

El conflicto se origina por la incoherencia interactiva del significado de los términos. En este caso el conflicto queda resuelto por un compañero, quien conoce ambos significados,

que le pregunta con extrañeza si quiere trabajar en feriado. De esta manera, le explica a la vez, aunque sin pretenderlo, que el término *punte* se refiere a un día de descanso. Gracias a esta intervención no se producen consecuencias posteriores, sino que el conflicto queda resuelto en el momento. El que se ejemplifica a continuación, en cambio, no tuvo solución en el momento sino posteriormente.

II. CONFLICTO DISCURSIVO NO PERCEPTIBLE EN EL MOMENTO A NIVEL DEL COMPONENTE PARALINGÜÍSTICO

Conflicto producido por el término *esta*:

COHERENCIA EN LA INTERACCIÓN	
PARTICIPANTE: Boliviana PROPÓSITO: Buscar trabajo CONTEXTO: En oficina de empleo SITUACIÓN: Una boliviana busca trabajo SIGNIFICANTE: <i>esta</i> FORMA DEL MENSAJE: hablado SECUENCIA DE ACTOS: <ul style="list-style-type: none"> - Percibe que están hablando de ella. - Escucha que se dirigen a ella con el término esta. - Mira al sacerdote con enfado. REFERENTE: la persona	PARTICIPANTE: Español PROPÓSITO: Ser amigable CONTEXTO: En oficina de empleo SITUACIÓN: Un sacerdote ayuda a encontrar trabajo SIGNIFICANTE: <i>esta</i> FORMA DEL MENSAJE: hablado SECUENCIA DE ACTOS: <ul style="list-style-type: none"> - Pregunta por ella utilizando el pronombre esta con ánimo de prestarle atención. - No se percata de que ella está enfadada REFERENTE: la persona
INCOHERENCIA EN LA INTERACCIÓN	
PARALINGÜÍSTICA: tono despectivo VALORES: Usar esta para referirse a personas tiene sentido despectivo	PARALINGÜÍSTICA: tono amigable VALORES: Usar esta para referirse a personas es normal

En la narración analizada, la boliviana, al escuchar que se dirigen a ella con el término *esta*, se ofende. Mira con enojo al hablante y queda molesta, le afecta emocional y afectivamente. Las consecuencias son subjetivas: debido a que no se aclara el conflicto, puesto que se supone que no existe, uno de los interlocutores concluye que el otro no es una persona agradable debido al tratamiento con que se ha dirigido a ella. Transcurrido cierto periodo de tiempo, la boliviana aprende que *esta* no tenía las connotaciones negativas que le atribuyó, y que hubo, por tanto, un falso conflicto por desconocimiento.

A este segundo tipo de conflicto, los no perceptibles, le son aplicables las palabras de Goffman, quien señala que hay consecuencias a nivel de la persona, de la interacción y del contexto social; sin embargo, ¿qué ocurre cuando supuestamente no existe una consecuencia? El proceso continúa con apariencia de normalidad porque tampoco existe en el contexto señal alguna de incoherencia o incompatibilidad. Es al tomar conciencia del conflicto cuando también se toma de la consecuencia.

He aquí un tercer ejemplo de conflicto.

III. CONFLICTO DISCURSIVO NO PERCEPTIBLE EN EL MOMENTO A NIVEL DEL COMPONENTE VERBAL

Conflicto producido por los términos *palta* / *aguacate*.

COHERENCIA EN LA INTERACCIÓN			
PARTICIPANTE: Sudamericano no boliviano		PARTICIPANTE: Español	
CONTEXTO: En el mercado		CONTEXTO: En el mercado	
SITUACIÓN: Está de compras		SITUACIÓN: Vende	
PARALINGÜÍSTICA: Tono neutro		PARALINGÜÍSTICA: Tono neutro	
FORMA DEL MENSAJE: hablado		FORMA DEL MENSAJE: hablado	
SECUENCIA DE ACTOS:		SECUENCIA DE ACTOS:	
<ul style="list-style-type: none">- Solicita el alimento, la palta.- Señala el aguacate.- Se retira pensando que es otro alimento y no compra.		<ul style="list-style-type: none">- Supuestamente no tiene el alimento- Indica que no es palta sino aguacate- Piensa que es otro alimento y no efectúa la venta	
REFERENTE: La fruta llamada <i>palta</i> o <i>aguacate</i> .		REFERENTE: La fruta llamada <i>palta</i> o <i>aguacate</i> .	
SUPOSICIÓN: Supone que el aguacate es otra clase de alimento y, por tanto, que no tiene palta.		SUPOSICIÓN: Supone que la palta es otro tipo de alimento y, por tanto, que él no la tiene.	
INCOHERENCIA EN LA INTERACCIÓN			
SIGNIFICANTE: <i>Palta</i>		SIGNIFICANTE: <i>Aguacate</i>	
REGLAS DE INTERPRETACIÓN: Ese tipo de alimento se llama palta .		REGLAS DE INTERPRETACIÓN: Ese tipo de alimento se llama aguacate .	

La incoherencia se encuentra en el uso de distintos términos para el mismo objeto y en la ignorancia de que se trata efectivamente del mismo objeto. En esta oportunidad, ni el contexto, ni la situación, ni la presencia física del referente permite solucionar el conflicto.

La informante, a pesar de ver el objeto, se deja llevar por sus supuestos previos (está en un país diferente, las cosas no son las mismas) y concluye que se trata de otra clase de alimento. Este conflicto no es percibido en el acto por ninguno de los interlocutores: ambos asumirán que no hubo ninguna clase de confusión mientras tengan en mente que ambos términos tienen diferentes referentes. Es cuando se enteren de que se refieren a lo mismo cuando tendrán conciencia de que hubo un conflicto.

Estos hechos demuestran que “Al hablar, los sujetos activan sus redes discursivas, conceptuales y gnoseológicas, formando proposiciones o discursos, conectadas entre sí por inferencias, implicaciones y coherencias. Analizando esas verbalizaciones puede luego el lingüista inferir los conceptos que representan los diversos aspectos del evento emotivo sobre el que versa el discurso emotivo. Lo que el sujeto experimenta y siente que expresa mediante conceptos e ideas relacionados con otros más generales y que encapsulan implícitamente muchos aspectos del evento emotivo, conceptos que pueden expresar léxicamente esas redes de implicaciones conceptuales” (Morillas y Perez 1998:8). A través de las palabras del informante nos es posible acceder a los procesos mentales que ejecutaron en el momento en que ocurrió el conflicto discursivo, aunque ellos mismos no fueran conscientes.

En general, al tratar el tema de los conflictos discursivos, estamos entrando en lo que Marina llama el círculo de la comprensión, que formula así: “Sólo puedo decidir el significado de la palabra a partir de la comprensión del contexto, pero sólo puedo comprender el contexto si he decidido correctamente la palabra” (Marina 1998:153).

CAPÍTULO 6

LA SITUACIÓN SOCIOLINGÜÍSTICA Y EL PROCESO DE ACOMODACIÓN

Hasta aquí nos hemos venido ocupando de los factores que intervienen en los conflictos lingüísticos y comunicativos entre los españoles y los inmigrantes bolivianos, hemos aludido con más o menos profundidad a sus posibles causas y hemos visto hasta qué punto han sido atendidas por las corrientes más en boga de entre las que se ocupan de los procesos comunicativos.

En lo que sigue nos ocuparemos de cómo ven nuestros informantes su propio comportamiento lingüístico y sociolingüístico. Para ello empezaremos por mostrar un panorama general del habla de Bolivia. Luego determinaremos cuáles son, *según los propios informantes*, sus interlocutores más habituales, las convergencias y divergencias en el proceso de acomodación a sus interlocutores españoles, la atribución causal o evaluación que ellos mismos hacen, y el intergrupo distintivo⁹⁴ tanto a nivel de la convergencia como de la divergencia. Tomaremos como base del análisis las respuestas dadas a las preguntas del cuestionario que se irán indicando en cada caso y, a la hora de arriesgar explicaciones, nos apoyaremos sobre todo en las teorías de la etnolingüística y la teoría de la acomodación.

6.1. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL HABLA BOLIVIANA

Aunque nuestro trabajo no versa específicamente sobre la variedad boliviana del español sino sobre los fenómenos de conflicto de quienes los hablan y sobre la visión que tienen de ellos mismos, de sus interlocutores españoles y sus respectivas variedades lingüísticas, sí conviene hacer un breve repaso de las peculiaridades del español en Bolivia para tener una idea de conjunto de su proximidad o distancia a la variedad de España, así como de los

⁹⁴ Se refiere a una situación en la que hay grupos en contacto. Los miembros de un grupo comparan habilidades, atributos, etc; con las del otro grupo. Usan estas diferencias como parte de una identidad social positiva. Véase epígrafe 1.3.8 La acomodación.

fenómenos que van a irse mencionando como pertinentes en algún momento de la investigación.

6.1.1 Antecedentes generales

Es bien sabido que la situación cultural influye en el habla de la población. Si bien esto es cierto, determinar las características del habla de América y de Bolivia es complejo debido a sus características culturales y lingüísticas, pues se considera un país multicultural y plurilingüe. Esta situación permite que se originen diversas variedades del español, por la influencia de las comunidades indígenas y la de los colonizadores en el contexto cultural y lingüístico. Al referirse al español de América en general, Lope Blanch no está de acuerdo en considerar que “el español de América quedaría caracterizado por los siguientes rasgos definitorios: su sorprendente *uniformidad*, su firme *conservadurismo*, su básica *rusticidad o vulgarismo*, su colorido *amerindio*, su originario *arcaísmo* y su parcial *andalucismo*.” (García Mouton 2003:59-61). Esta sería una falsa imagen del español de América, que influiría a la hora de caracterizar al español de Bolivia.

Por otro lado, Frago y Franco, al analizar el español de América, indican que “los textos indios y los españoles han de estudiarse sin que el análisis de los unos pierda por completo de vista el de los otros, pues de la mutua consideración quizá se obtengan respuestas tanto a problemas lingüísticos regionalmente diferenciados como a los que eran comunes a todo el dominio hispánico” (Frago y Franco 2001:15). Tanto a nivel escrito, como a nivel oral es necesario considerar las características de cada región tomando en cuenta las influencias de la cultura y lengua nativas así como de la cultura y lengua de las comunidades colonizadoras.

Puesto que tanto la lengua como la cultura nativas no tenían la característica de ser homogéneas en todo el continente americano, cada región, al tener contacto con la nueva cultura y la nueva lengua, tuvo resultados diferentes. A esta situación hace mención Fontanella indicando que “cuando hablamos del español de América nos estamos refiriendo a una compleja realidad lingüística basada en lo histórico y geográfico: se trata de un conjunto de variedades del español que son habladas en un extenso ámbito geográfico – el

continente americano- y que han sufrido procesos históricos comunes, el principal de los cuales es el trasplante y el consecuente proceso de contacto dialectal entre los propios hispanohablantes” (Fontanella 1995:122). Refiriéndose al contacto de lenguas dice: “En su amplio proceso de expansión y en tan dilatado lapso, como es lógico, ha mantenido contacto con un enorme número de lenguas, de tal modo que el complejo poblamiento de nuestro territorio tiene como correlato un complejo entramado de contactos lingüísticos” (Fontanella 1995:229). Hace referencia al contacto del castellano con lenguas indígenas, con lenguas africanas, con el portugués, así como a las grandes migraciones europeas y a situaciones bilingües de contacto con el inglés.

6.1.2 Panorama nacional

En la región boliviana se encontraba la cultura colla o qulla, quienes fueron conquistados por los incas. De esta manera se introdujo la lengua quechua. Mientras se extendía el imperio incaico llegaron los primeros conquistadores españoles, hacia 1535.

Según Coello las comunidades nativas hablaban diversas lenguas: el quechua, impuesto por la cultura inca, el aimara, impuesto por la cultura colla y el guaraní, perteneciente a la familia tupi, hablado por las culturas de la región amazónica. Entre las lenguas de menor importancia se incluyen el puquina, el callahuaya y otras de la región amazónica pertenecientes al tupí (Coello 1996:171). Lipski considera que “hay grupos indígenas más pequeños, principalmente en las tierras bajas amazónicas, el más numeroso de los cuales es el chiquitano. Entre las otras lenguas bolivianas hay varios miembros de las familias tupí-guaraní y arahuaca, además de algunos islotes lingüísticos.” (Lipski 1994:208). Otras influencias lingüísticas están relacionadas con la lengua de los esclavos traídos a América desde África en la época de la colonia. Estos dieron origen a la cultura afro-boliviana, cuyos integrantes hablan tanto el aimara como el castellano. “Fortun Ponce (1957: 122 y ss) presenta otros ejemplos de canciones afro-bolivianas antiguas. Se pueden encontrar imitaciones más recientes de la lengua afro-boliviana (normalmente limitadas al intercambio de /l/ y /r/, y a la pérdida excesiva de /s/) en los cuentos y leyendas recogidos por Paredes Candia” (Lipski 1994:210).

Actualmente se considera que en Bolivia existen 36 lenguas indígenas (ver Anexo 1). Las mayoritarias son el quechua, aimara y guaraní, que la Constitución Política del Estado reconoce como lenguas oficiales del país.

Debido a las conquistas de una cultura por otra y, con ellas, a la imposición de las lenguas, se han desarrollado interlectos en las transiciones del aimara al quechua y a su vez de la transición hacia el castellano. Este proceso ha dado lugar a una diversidad de variantes del castellano.

Para determinar las características del castellano hablado en Bolivia, Coello divide el país en tres zonas: A) Región andina centro y sudoccidental, B) Región de los Llanos del norte y del oriente y C) Región de los valles centrales del sur; mientras que Lipski solo distingue dos zonas: el altiplano y los llanos (tierras bajas).

Según Lipski (1994: 210-212), las características fonológicas generales del español de Bolivia son:

- Se conserva /λ/ como fonema separado, que lo opone a /y/. En las hablas urbanas se realiza frecuentemente como /y/.
- Velarización o elisión de /-n/ final de palabra.

En el altiplano las características son:

1) Se conserva la /s/ sibilante al final de sílaba o de palabra. Suele ser apical con valor sociolingüístico positivo. En palabras terminadas en /s/ + vocal a veces se sonoriza en [z].

2) En el nivel vernáculo se elide la vocal átona ante /s/ (va al final de la sílaba aunque el autor no lo menciona directamente sino a través de los ejemplos), con lo que algunas palabras, como *pues* o *entonces* se han lexicalizado en [ps] o [entóns]. Es un fenómeno estigmatizado en las zonas urbanas y se asocia a hablantes bilingües.

3) En el habla informal, la combinación de /s/ más /i/ en diptongo produce [š] (*sierra*, *siete*).

4) La /rr/ múltiple suele ser fricativa o sibilante rehilada [ʒ], con varias realizaciones.

5) La /r/ final de sintagma se asibila y se ensordece.

6) La combinación /tr/ recibe una pronunciación africada.

7) /x/ posee una fricción velar audible. Ante vocales anteriores (e, i) se aproxima a la región palatal.

8) /y/ es débil y puede caer en contacto con las vocales altas.

9) Se suele elidir /d/ intervocálica, incluso entre hablantes cultos.

10) Los hablantes bilingües que no dominan bien el español pueden realizar /b/, /d/, /g/ intervocálicas como oclusivas.

11) Los hablantes bilingües tienden a reducir el sistema vocálico del español a las tres vocales (/i/, /a/, /u/) del quechua y del aimara. Las oposiciones /i/-/e/ y /o/-/u/ son inestables. Esta confusión vocálica sufre un gran estigma sociolingüístico, como en otros lugares de la región andina.

En los llanos (tierras bajas) las características son:

1) No se produce la reducción de las vocales átonas, aunque la /é/ tónica final suele pronunciarse como [i] en el nivel vernáculo.

2) Se aspira o elide la /s/ final de sílaba o de palabra; la elisión completa se da con menos frecuencia.

3) /rr/ y /r/ no se asibilan, ni se africa /tr/.

4) La velarización de /-n/ es menos frecuente.

5) Se suelen elidir /b/, /d/, /g/ intervocálicas en todos los niveles sociales.

Según Coello (1996: 175-177) las características fonológicas son:

Zona A

- Se mantiene el fonema /λ/ linguopalatal lateral.
- Marcada pronunciación de /s/, casi sibilante
- Realización de la vibrante múltiple /rr/ como sonora fricativa linguoalveolar /ʒ/. Sólo en la pronunciación culta y formalmente cuidada se realiza la vibrante múltiple.

- En casos de interlecto, se produce la alternancia intervocálica entre /i/-/e/ y /o/-/u/ en un sector numeroso de la población nativa que se halla en proceso de castellanización.

Zona B

- Caída fonética de la /s/.
- Se mantiene el fonema /ɲ/ linguopalatal lateral, salvo entre los pocos bilingües que hablan chiquitano u guaraní como lengua materna, que lo sustituyen por /y/.
- Leve aspiración de la /s/, como /^h/, en posición implosiva hasta llegar a su elisión en final de palabra. En la cadena hablada, cuando a la /s/ de final de palabra le sigue otra palabra con vocal inicial, se produce una juntura. En el área rural, la /s/ delante de fricativa bilabial se vuelve /f/ labiodental.
- La aspiración también afecta a la /r/ ante /l/ produciéndose una /x/ postvelar.
- La F- inicial latina se mantiene como aspiración o /x/ en algunas voces: *jacha-hacha*, *ajorcado-horcado*.
- La /x/ velar fricativa se relaja.
- Plena realización de la vibrante múltiple /rr/ en posición inicial, intervocálica o después de consonante nasal.
- Elisión del fonema /d/ fricativo en posición intervocálica, implosiva o a final de palabra.
- La /-e/, a final de palabra, generalmente se cierra hasta el punto de ser reemplazada por /i/.
- Se aprecia la diferenciación acentual en algunos estratos del paradigma verbal, pues se dice *caminás*, *soñás*, *vivís*.

Zona C

- La variedad culta y citadina no elide ni aspira la /s/ final de palabra, ni la /s/ implosiva en posición media intervocálica⁹⁵, pero el habla rural campesina presenta marcada aspiración de F- inicial: *jarto*.
- Se elide el fonema /d/ en los participios terminados en *-ado*, *-ido*.

⁹⁵ El autor lo expresa de esa manera.

- En el habla popular de los chapacos⁹⁶ se registran múltiples deformaciones fónicas que corresponden a las figuras de dicción: prótesis: *endenantes* por *denantes*, *dentrar* por *entrar*; epéntesis: *leyer* por *leer*, *hayga* por *haya*; paragoges: *daides* (*sic*) por *nadie*. Metaplasmos por supresión, como la aféresis *hela* por *hiela*, de síncope: *tuavía* por *todavía*, de apócope: *tomarís* por *tomareís*. Y metaplasmos por transposición, como las metátesis *redemente* por *de repente* o contracción: *¿qu'ieste?* *¿por qué es de...?*; y sustitución y desplazamiento: *alverja* por *arveja*.
- En el plano suprasegmental, se dan peculiaridades regionales claramente perceptibles por los de otras zonas. Lamentablemente no existen aún estudios referidos al plano supraegmental del castellano boliviano.

Entre las características morfosintácticas tenemos:

Según Lipski (1994: 213-217):

- Las formas de tratamiento son variables. En la mayor parte de Bolivia se emplea *vos*, cuya elección varía geográfica, sociolingüística y etnológicamente. En general se usa el vocativo *che*.
- En los llanos predominan los diminutivos *-ingo* e *-inga*.
- En hablantes de quechua se adjunta el posesivo quechua *-y* a palabras españolas.
- La duplicación mediante clítico del objeto directo. Un ejemplo es “Ya lo he dejado la llama”⁹⁷.
- Repetición de clíticos en posición pre- y postverbal, por ejemplo, “Te estoy hablándote yo de acá”.
- Entre hablantes de lengua quechua, se adjunta el prefijo *ri-* a los imperativos españoles.
- Uso frecuente de *en aquí*, *en allá* en hablantes bilingües.
- El uso de *nomás*, *pues*, *pero* y *siempre* por hablantes aimara y algunos quechuas como partículas de fin de sintagma señala, entre otros matices, el grado de implicación.

⁹⁶ Se dice **chapaco** a la persona que es de Tarija, zona que se encuentra al sur de Bolivia.

⁹⁷ Aunque en este ejemplo se observa la duplicación, también se muestra la incoherencia de género. Se utiliza « lo » para referirse a « la llama ».

- El gerundio en el español vernáculo de los hablantes bilingües se utiliza en las tierras altas de forma distinta a como se utiliza en las variedades monolingües.
- El uso de ciertos tiempos verbales españoles (por ejemplo, el pluscuamperfecto) para expresar conceptos no-hispánicos del significado verbal, como acontecimientos relatados a experimentados o lo inesperado de una situación.⁹⁸
- Uso de posesivos dobles: combinan el determinante posesivo con un sintagma encabezado por *de*: *Su casa de Antonio*.

Según Coello las características morfológicas son:

Zona A

- El uso de diminutivos con *-ito*, *-ita* en las zonas A y C, que se aplica al nombre y el adjetivo, pero también al adverbio como en *ahorita*, *aquicito*, *biencito*, etc.
- Es una tónica general el reemplazar las formas simples del verbo por las formas compuestas o por perífrasis verbales.
- Se prefiere la forma prerifrística IR + INF al futuro imperfecto.
- En el imperativo es común el desplazamiento del acento a la siguiente sílaba⁹⁹ y la modificación morfológica del verbo tanto en la variedad culta como en la popular: *vení* por *ven*, *pedíle* por *pídele*.

Zona B

- Los diminutivos se forman con las partículas *-ingo*, *-inga*.
- Se usa el aumentativo con los sufijos *-ongo*, *-a*; *-ango*, *-a*.
- Cabe señalar la presencia de algunos sufijos que provienen del guaraní, chané o chiquitano, como *-(i)chi*, *-qui*.
- El imperativo es similar a las otras zonas, es decir, se usan las variantes propias del voseo: *amá*, *partí*, *corré*, *salí*.
- Se prefiere la forma perifrística IR + INF en lugar del futuro imperfecto.

⁹⁸ Este uso va acompañado de una variación suprasegmental: el acento fónico no va en el fonema /i/ sino en /a/, por ello no es *había* sino *habíá*, para diferenciarlo del pluscuamperfecto que muestra los valores habituales.

⁹⁹ Aunque Coello lo llama “desplazamiento del acento”, en realidad son las formas voseantes del imperativo.

- No se dice *eres* sino *sos*.

Zona C

- Tiene algunos rasgos comunes a la zona A.
- Hay reducción del número de tiempos y usos verbales.
- El tratamiento familiar es voseante.¹⁰⁰

En el aspecto léxico-semántico, ambos autores coinciden en que existe el influjo de las lenguas nativas en el vocabulario, con peculiaridades e intensidad distintas de acuerdo con las zonas geográficas. Según Coello “el pueblo boliviano habla español sin vivirlo; en cambio, vive las lenguas autóctonas, y éstas responden vital y profundamente a las necesidades fundamentales de su pensamiento, de su pasión, de su emoción y de su expresión; las saborea. Sin saberlo, halla en las lenguas aborígenes mayores, mejores y más naturales recursos de expresión” (Coello 1996:181).

En las zonas B y C la influencia de la lengua nativa es menos significativa, pero existe la persistencia de voces arcaicas.

Más reciente es la división en zonas lingüísticas que hacen Frago y Franco, cuyas palabras transcribimos:

“La propia división dialectal boliviana depende, en cierta manera, de la diferente lengua indígena con la que el español entra en contacto. Así, en la región andina centro y sudoccidental, se produce un marcado bilingüismo castellano-aimara o castellano-quechua, que permite distinguir cuatro regiones: el altiplano, con La Paz y parte de Oruro y Potosí, de bilingüismo castellano aimara; la región valluna, con Cochabamba, Chuquisaca, parte de Oruro y Potosí y el norte de La Paz, con bilingüismo castellano-quechua; la zona restante de Oruro y Potosí, de variedad mixta castellano-aimara-quechua; y la zona de los Yungas, con el norte y sur de La Paz, de fuerte impronta aimara, que llega hasta nuestros días. La segunda zona dialectal, la de la región de los Llanos del Norte y Oriente, de influencia

¹⁰⁰ En esta zona se encuentran los « chapacos », con los rasgos que más arriba se les atribuyen. Es también un fenómeno de la zona, no mencionado por los autores usados como referencia, la elisión de los últimos fonemas de una palabra y los primeras de la siguiente para realizar una juntura.

guaranítica, se subdivide también en cuatro regiones: el departamento de Pando, de creciente influjo portugués, además de la impronta guaranítica; el departamento de Beni, con influencias guaraníticas y creciente influjo quechua; el departamento de Santa Cruz, con influjos de lengua guaraníticas y amazónicas, más la presencia del quechua; y la provincia de Vallegrande, con presencia del quechua, del chané y del guaraní. La tercera zona, la región de los valles centrales del sur del país, comprende el departamento de Tarija, con mayor influencia del quechua, y presencia del mataco y del guaraní”. (Frago y Franco 2001:199-200).

Como se ve, la división que proponen estos autores se basa en el sustrato y adstrato de las lenguas indígenas, aunque hay que tener en cuenta que las migraciones internas, bastante frecuentes en los últimos años, han podido y pueden alterar esta primitiva zonificación.

6.2 LA ACOMODACIÓN EN INTERACCIONES COMUNICATIVAS

La teoría de la acomodación se preocupa por procesos cognitivos y las interrelaciones que se producen entre la percepción del contexto social y la conducta comunicativa. Las bases teóricas se relacionan con los conceptos de convergencia y divergencia. En una situación de convergencia se trata de obtener la aprobación del interlocutor y/o promover la eficacia comunicativa. La convergencia debe ser específica para el interlocutor, en una situación de habla específica, con el objetivo común de establecer y mantener la comunicación. En una situación de divergencia se trata de mantener una identidad social positiva con un grupo de referencia, lo que provoca una relación distante entre los interlocutores. En virtud de los procesos de acomodación pueden explicarse algunas motivaciones subyacentes a ciertas conductas y a ciertos cambios en el estilo de habla durante los encuentros comunicativos, y algunas de las consecuencias sociales que de ellos derivan. Esta teoría es útil y válida para el análisis e interpretación de la variación, del estilo, de la cortesía, de las actitudes lingüísticas. (Moreno 2009:155). Con frecuencia nos hemos servido de ella en el análisis de la situación multicultural de Madrid.

Algunos consideran que los hispanoamericanos y los españoles se entienden porque tienen la misma cultura. Si esto fuera cierto, no habría conflictos de carácter cultural. Las

diferencias de cultura pueden existir en el interior de un mismo territorio geográfico y de un país, y pueden afectar a grupos pequeños o grandes. Si existe mayor distancia geográfica, tanto mayor será la posibilidad de que haya variaciones culturales y, por tanto, conflictos comunicativos entre los hablantes, aunque compartan la misma lengua.

Con la inmigración de individuos también hay inmigración cultural y esto es lo que ha ido ocurriendo con España por cuanto se han registrado altos índices de inmigrantes de Latinoamérica, África y otros continentes; a causa de esta inmigración se ha producido el “choque de culturas”. Para algunos es algo positivo pero para otros es negativo porque se considera una enfermedad de la sociedad y por eso se tiende a buscar la asimilación de los inmigrantes. García Gómez explica que el choque de culturas no es una enfermedad sino que es necesario no olvidar que los que son de diferente extracción cultural se ven “sometidos a situaciones de estrés en proceso de *aculturación* (facilitándoles el acceso a la cultura), *reaculturación* (reorganizando su sistema cultural con nuevos enfoques) o *desaculturación* (sustituyendo la cultura propia por otra nueva y ajena a su herencia)” (García Gómez 2001:58,59). Aunque estas conclusiones fueron extraídas a partir de estudios que implicaban diferentes lenguas y culturas, como ocurre en Norteamérica, también son aplicables a hablantes de la misma lengua pero de diferente cultura.

Cuando un inmigrante llega a una cultura diferente, pasa por el “proceso de acomodación” mencionado arriba, y ese proceso conlleva ciertas dificultades. El presente estudio trata de describir y explicar algunas de las que afectan a los bolivianos que residen en España, utilizando como datos primarios los obtenidos de las encuestas y los informantes, de acuerdo con el procedimiento que se detalló en otro lugar de este trabajo. (Ver epígrafe 4.3.2)

Los apartados que siguen tratan de recoger y ordenar las respuestas de los sujetos a las preguntas planteadas. Los resultados estadísticos se muestran organizados por sexo, edad y formación. Los porcentajes se han determinado a partir del total de respuestas dadas en cada pregunta, puesto que en algunos casos estaba permitido marcar dos o más opciones y varios informantes lo han hecho así. Por otro lado, se da con frecuencia la opción de que el informante ofrezca respuestas no predeterminadas de antemano. Esta opción también se ha

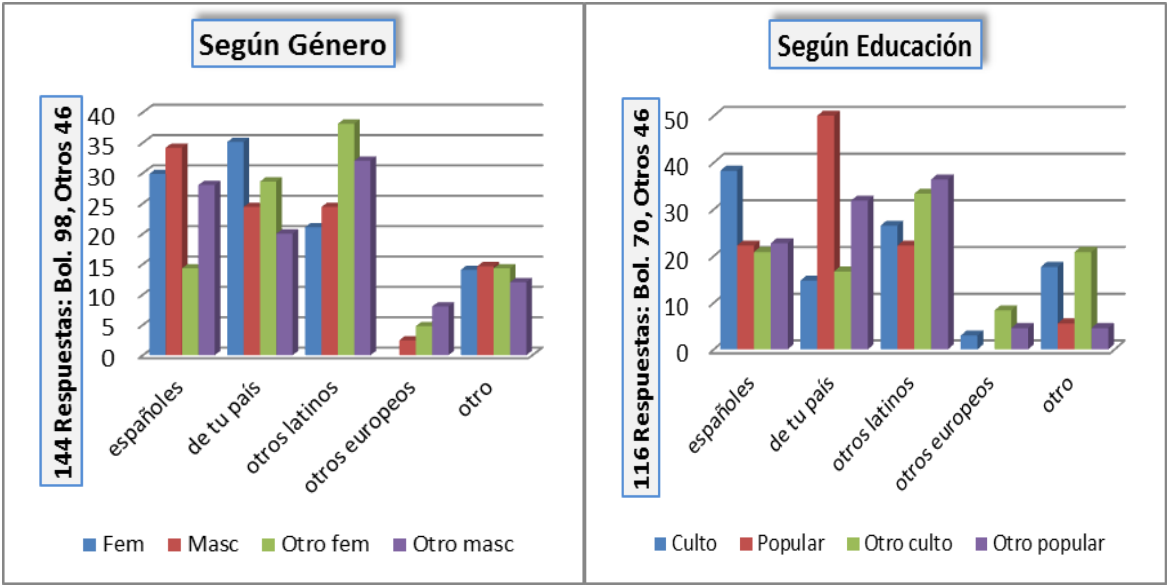
considerado en los cuadros estadísticos. Se dará una explicación detallada en los casos en que se considere pertinente o necesaria.

Otro aspecto que debe tenerse en cuenta es que se ha añadido un grupo que corresponde a “otros países”. En este grupo se encuentran informantes de diferentes países de habla castellana diferentes de Bolivia. Aunque el porcentaje es menor, nos servirá de referencia para realizar comparaciones.

6.2.1 Interlocutores más habituales

La pregunta 1 del cuestionario de las encuestas (ver anexo 2) se relaciona con los interlocutores más habituales de los inmigrantes bolivianos. Uno de los componentes que influye en el cambio o selección de estilo en la comunicación es el interlocutor. Veamos los resultados obtenidos.

1. Eres más propenso a establecer comunicación con:
- a) Españoles b) De tu país c) Otros latinos d) Otros europeos e).....



GRÁFICA N° 3: Interlocutores más habituales, según género.

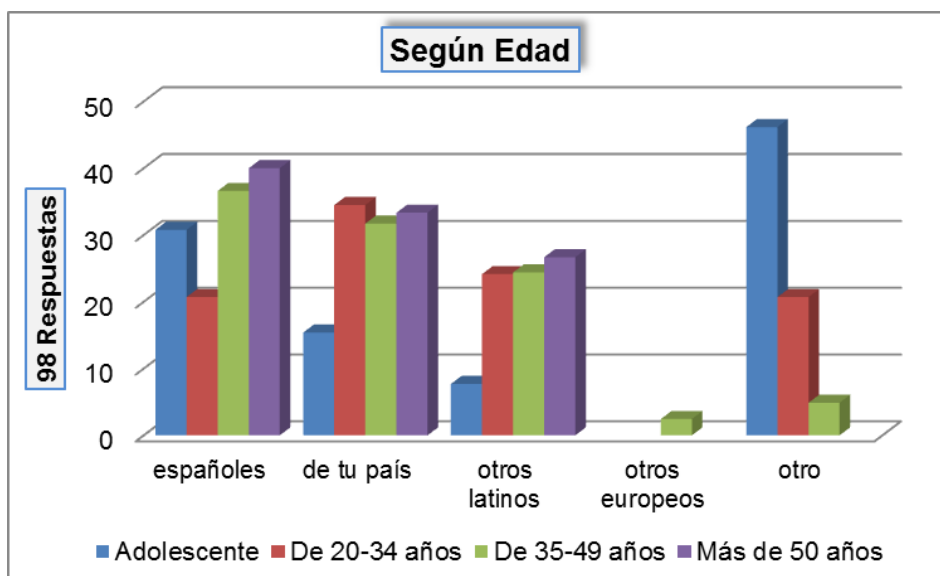
GRÁFICA N° 4: Interlocutores más habituales según nivel educativo

En las gráficas de arriba, Fem = boliviana mujer, Masc= boliviano hombre; Otro fem = hispanoamericana no boliviana mujer, Otro masc. = hispanoamericano no boliviano hombre.

La GRÁFICA N° 3 refleja el interlocutor con el que tiende más a comunicarse cada género, de acuerdo con las respuestas dadas por los informantes. Entre los bolivianos, el género femenino tiene tendencia a relacionarse más con personas del mismo país, en cambio el masculino con españoles. Es decir, los hombres tienden más a la convergencia que las mujeres. En el caso del género femenino y masculino de otros países, la preferencia es por otros latinos. Se puede percibir que apenas hay tendencia de los informantes a relacionarse con otros europeos. Si partimos de datos más específicos¹⁰¹ según el género, los resultados son variados pues las mujeres entre las edades de 20-34 años prefieren como interlocutor a personas del *mismo país*, mientras que los de sexo masculino prefieren a los *españoles*, manteniendo la tendencia a la convergencia que hemos considerado característica de los hombres en general. En el caso del grupo de edades entre 35-49 años, ninguno tiene preferencia por los españoles sino que las mujeres prefieren como interlocutores a *otros latinos* mientras que los varones a los del *mismo país*.

De acuerdo con la GRÁFICA N° 4, según el nivel académico en general existe mayor convergencia en el grupo “culto”, que elige como interlocutor al *español*, mientras que el grupo “popular” prefiere a los del *mismo país*. Los hablantes de otros países, al igual que ocurría cuando el factor analizado era el género, prefieren a otros latinos independientemente de su nivel cultural.

¹⁰¹ Los datos específicos desarrollados en cuadros estadísticos, se encuentran en el Anexo 3; todos ellos están organizados según el orden de las preguntas.



GRÁFICA N° 5: Interlocutor según la edad.

Según la edad, los adolescentes, los informantes de 36-49 años y los mayores de 50 años tienen tendencia a relacionarse más con españoles. Llama la atención, sin embargo, que entre los adolescentes la respuesta predominante es la opción “otro”, que para ellos se traduce como “todos” o “con todas las nacionalidades”. No eligen, pues, prioritariamente, ni la propia nacionalidad ni ningún otro país de América, lo cual es un indicio de que mientras más jóvenes sean y con mayor formación hay más probabilidades de que haya mayor integración. Otro aspecto que creemos importante recalcar es que entre 20-34 años predomina la opción *de tu país*, pues la tendencia es a buscar interlocutores similares a ellos, pero también en este grupo es alta la opción “otro”, interpretable, quizá, de la misma forma que en los adolescentes.

6.2.2 Contexto y cambio de estilo en el proceso de acomodación

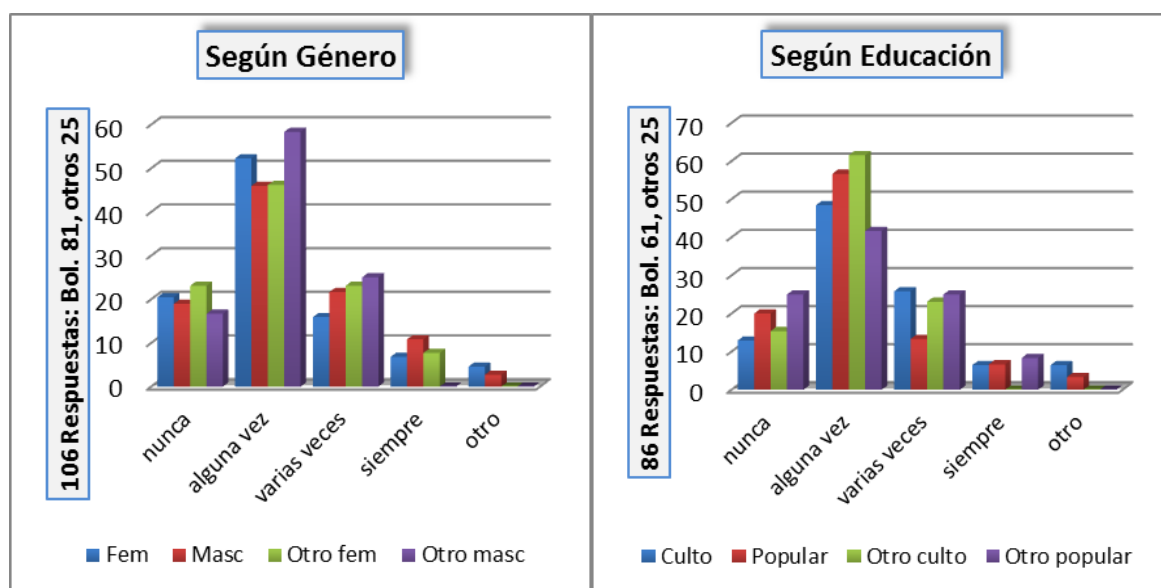
Según Labov, se entiende por variación estilística “las modificaciones mediante las que un hablante adapta su lenguaje al contexto inmediato de su acto de habla” (Labov 1983: 337). Es un hecho real que los humanos cambian la forma de hablar de acuerdo con las necesidades del contexto físico y humano donde se ejecuta la interacción comunicativa. Es una selección contrastiva que se realiza tomando en cuenta las características de la situación.

Los inmigrantes en España, al entablar una conversación con un español, tratan a menudo de modificar su forma de hablar de acuerdo con la situación en la que se encuentran. Esta modificación atraviesa por un proceso de acomodación, de cambio del estilo del país de origen al estilo del lenguaje del país de residencia. Conceptos como negociación, convergencia y divergencia en cada una de las situaciones en las que se realiza el cambio son relevantes para explicar este proceso.

Aunque sería interesante determinar a qué aspectos de la lengua afectan tales cambios y el orden en que se van produciendo y consolidando, procederemos, en primer lugar, a una tarea más modesta y más abarcable con los datos que poseemos: cómo ven los sujetos tales cambios, si, en su opinión, se han producido o no y con qué intensidad. Los resultados son los siguientes:

2. ¿Has cambiado tu forma de hablar [para adaptarte a la situación] desde que llegaste a España?

a) Nunca b) alguna vez c) Varias veces d) Siempre e).....



GRÁFICA Nº 6: Cambios en la forma de expresión según el género

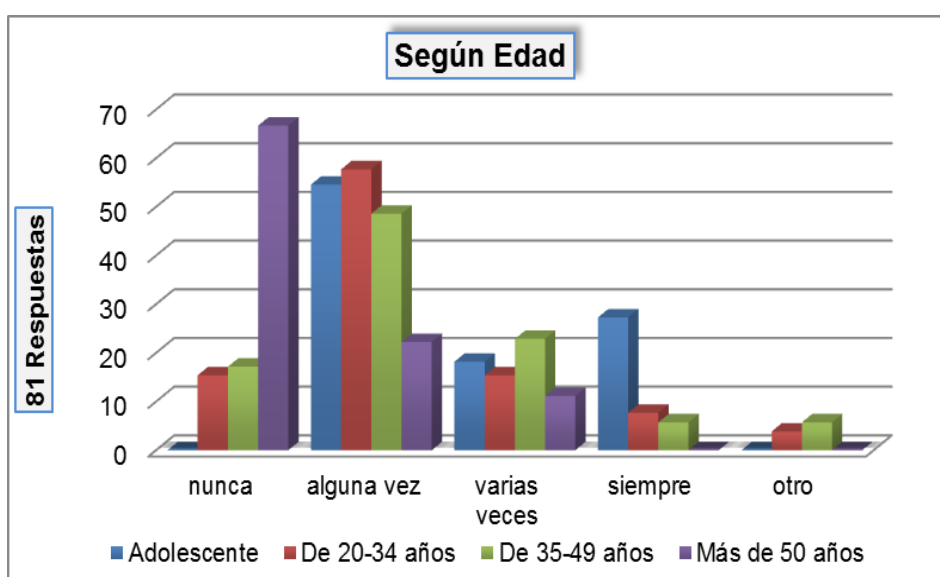
GRÁFICA Nº 7: Cambios en la forma de expresión según el nivel educativo.

En el proceso de acomodación se considera que existe convergencia cuando el inmigrante trata de acomodar su estilo de habla al de su interlocutor. Pues bien, el hecho de que haya un alto porcentaje de respuestas que reconocen haber realizado cambios, muestra la

tendencia de los sujetos hacia la convergencia o, al menos, su percepción de ella. Lo más frecuente ante la pregunta es responder “alguna vez”, y esto tanto cuando se tiene en cuenta la variable “género” como cuando se considera el nivel educativo. Como se verá más abajo, los motivos no son solo (ni quizá preferentemente) la búsqueda de aprobación por parte del otro grupo sino la necesidad de *hacerse entender*, porque los cambios suceden sobre todo en el ámbito laboral.

Esta tendencia coincide con la que se aprecia en los informantes procedentes de otros países. Si tomamos como referencia la variable género tal y como se refleja en la GRÁFICA N° 6, en Bolivia la tendencia a cambiar “algunas veces” es de las mujeres, mientras que en otros países es de los varones. Ello quizá no pueda interpretarse, sin embargo, como que las mujeres bolivianas son más proclives a cambiar que sus compatriotas masculinos. De hecho aquellas superan a estos entre los informantes que no cambian “nunca”, mientras que los varones están por encima de ellas en la respuesta “varias veces” y “siempre”.

Algo parecido sucede cuando se tiene en cuenta la variable educación: parece que, entre los bolivianos, los informantes populares superan a los cultos en la respuesta “algunas veces”, pero eso no debe interpretarse como que los sectores más cultivados rechazan la convergencia, puesto que responden con más frecuencia que los otros que cambian “varias veces” y son más reacios a señalar que no cambian nunca.



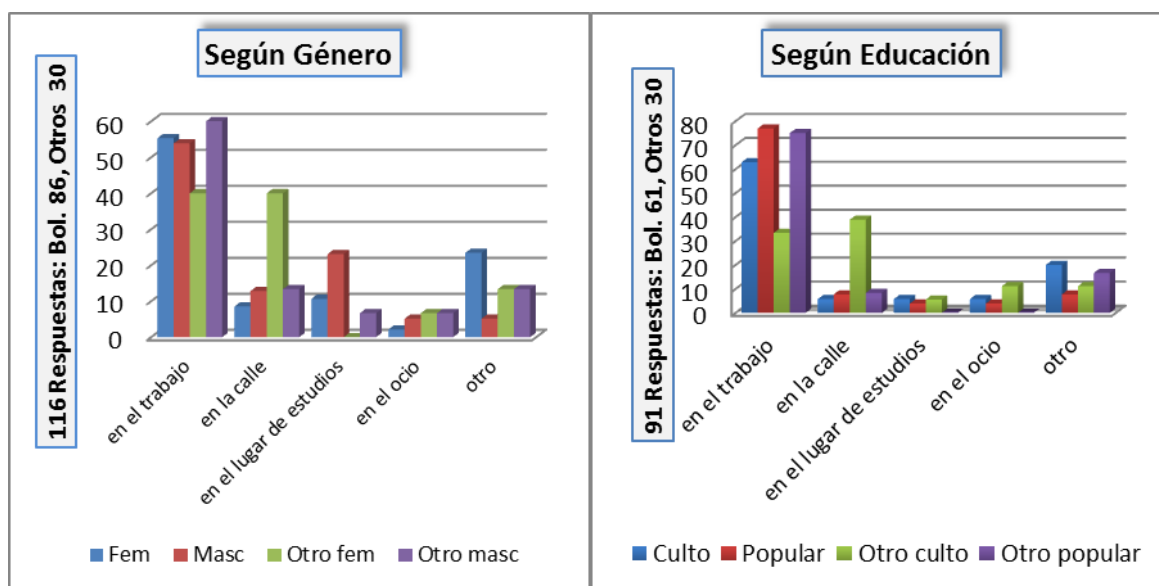
GRÁFICA N° 8: Cambios en la forma de expresión según la edad.

De acuerdo a los datos de la GRÁFICA N° 8, la variable edad no tiene demasiada influencia sobre la tendencia a la divergencia o la convergencia, salvo en el caso de los mayores de 50 años, que manifiestan su resistencia a realizarlos. En el resto de las edades predomina la respuesta *alguna vez*. Lo que se puede deducir es que, sean mayores o menores, todos en general, aunque quizás unos más u otros menos, manifiestan realizar cambios en su lenguaje para acomodarse al interlocutor. De un modo similar se pronuncian los hablantes procedentes de otros países americanos de lengua española. Incluso quienes indicaron que nunca tuvieron que realizar cambios en la forma de hablar, como el caso de muchos sujetos mayores de 50 años, contradicen esta opción en las respuestas de las preguntas 4-6, en las que se indaga por las situaciones y las circunstancias en que hicieron los cambios.

Visto que los informantes reconocen cambios en su forma de hablar, en la pregunta siguiente¹⁰² se indaga por el lugar donde han necesitado realizar los cambios, para determinar si el proceso de acomodación es general o se produce en ciertos contextos específicos. La pregunta y las respuestas son las siguientes:

4. ¿En qué situación has necesitado cambiar tu forma de hablar?

a) En el trabajo b) En la calle c) En el lugar de estudios d) En el lugar de ocio e).....



GRÁFICA N° 9: Lugar del cambio según el género.

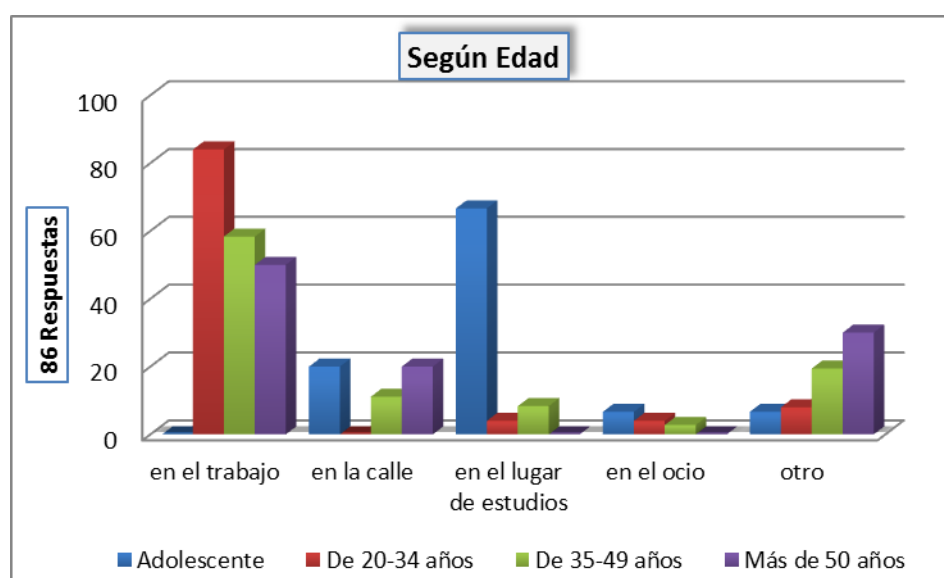
GRÁFICA N° 10: Lugar del cambio según el nivel educativo

¹⁰² El análisis de los datos del cuestionario se ha organizado de acuerdo a la temática más que al orden correlativo de las preguntas; por eso, la que va a continuación no es la pregunta 3 sino la pregunta 4. Más adelante se describirán los resultados de la pregunta 3.

La tendencia a realizar los cambios prescindiendo de las variables de género y educación o nacionalidad es a) **en el trabajo** en forma general, excepto los adolescentes y mayores del sexo femenino como se muestra en el gráfico más adelante. Una comparación de resultados, según el género, por nacionalidades, muestra una diferencia notable, pues en Bolivia el género femenino tiene poca tendencia a realizar los cambios **en la calle**, en tanto que las mujeres de otros países sí lo hacen. En el género masculino no existe esa diferencia, todos realizan cambios en el trabajo y pocos en la calle.

En la GRÁFICA N° 10, según la variable “educación”, en Bolivia la tendencia de ambas variedades, culta y popular, es a hacer los cambios en el trabajo y no mucho en la calle; pero por lo que se refiere a las otras nacionalidades, la variedad culta tiene casi un similar porcentaje en ambos casos, mientras que la popular es parecida a la de Bolivia. Tanto según el género como según el grado de educación, en general la tendencia es a no realizar los cambios en el lugar de ocio, probablemente porque el ocio se realiza en contextos donde tienen contactos con miembros de su mismo país o latinos.

En cuanto a la variable “edad”, los resultados se muestran en el siguiente gráfico:



GRÁFICA N° 11: Lugar del cambio según la edad.

Los adolescentes tienen altos porcentajes en la opción c) **en el lugar de estudios**. La causa es lógica: los adolescentes se encuentran en proceso de formación; por lo tanto, cuando

están en el lugar de estudios, se encuentran en contacto con estudiantes españoles, quienes tienen otro estilo de habla y por eso los inmigrantes necesitan realizar los cambios. Es significativa la anécdota referida por una adolescente, que cuando fue al colegio necesitaba sacar punta al lápiz y solicitó a sus compañeros que le prestaran un **tajador**. Los estudiantes españoles le dijeron que no tenían. Pero ella veía que sí lo tenían y simplemente pensó que se negaban a prestárselo. Cuando llegó a casa contó lo sucedido a su madre y ella le aclaró que era **sacapuntas**. Desde entonces le ha sido necesario hacer el cambio y llamar **sacapuntas** al **tajador** para que cuando lo solicite pueda obtener el préstamo. En el caso de los mayores, de acuerdo a lo observado, la mayoría de ellos no trabajan sino que se encuentran bajo el cuidado de sus hijos. Esta es la razón por la que no necesitan realizar cambios.

El hecho de que el cambio se practique poco fuera del lugar de trabajo o estudios implica que el proceso de acomodación es lento, pues en otras situaciones tales como el ocio o la calle no realizan los cambios. Esto es particularmente acusado en los informantes de 20-34 años, que no optaron por las opciones b) ni c). Por esto se podría determinar que, en el proceso de acomodación, son más reacios al cambio, mientras que los informantes comprendidos entre las edades de 35-49 años, imputan los cambios a una mayor variedad de espacios. Los lugares de convergencia son, pues, más variados en los mayores de 35 años, mientras que tienden a serlo menos entre los que tienen 20-34 años.

De acuerdo con las observaciones presenciales realizadas, en los centros donde se concentran los inmigrantes, el habla es similar a la que hay en los lugares de origen, con la leve diferencia de utilizar ciertas expresiones o muletillas propias del habla informal española como *vale*, o *joder*. Si tomamos en cuenta al interlocutor, este prevalece sobre el lugar; por ejemplo, si en estos centros donde se concentran bolivianos aparece un español y se produce interacción entre el boliviano y el español, automáticamente se efectúan los cambios, es decir, prevalece el *con quién* sobre el *dónde*, a menos que se tenga mucha confianza con el interlocutor español. En general, esta opción indica que la mayoría sí hace los cambios, pero estos cambios están sujetos a las circunstancias en que son necesarios, como las que tienen que ver con el trabajo o los estudios. Un informante indica lo siguiente:

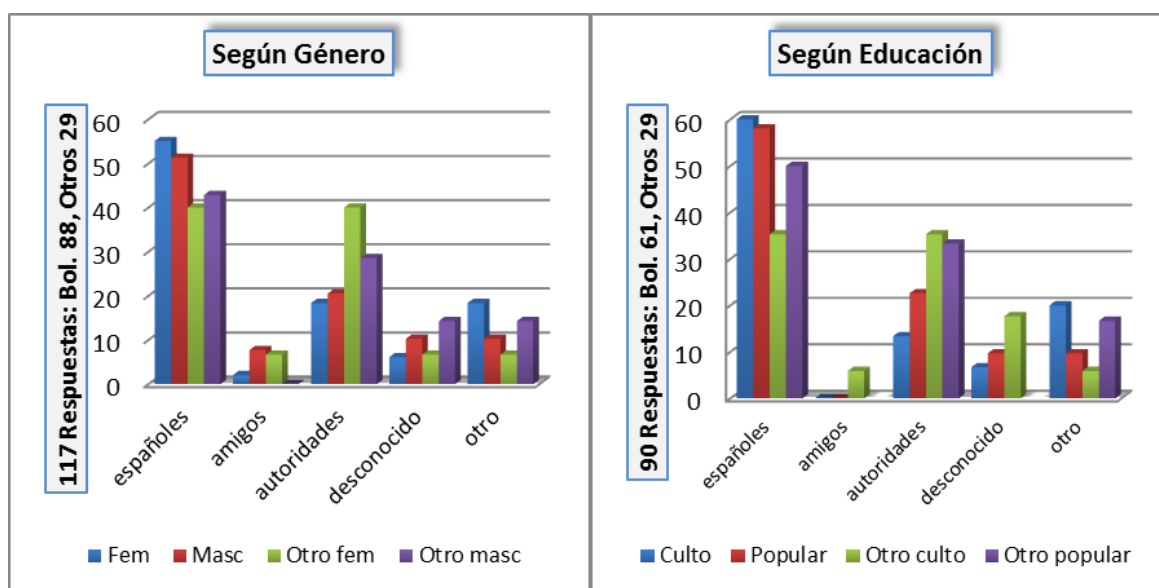
“Mi forma de hablar sigue siendo igual, solo una o dos palabras se me pegaron y además **obligada**; tengo que hablar como aquí, si no, no me entenderían los españoles.” (Femenino, culto, 20-34 años).

Si hacemos caso del comentario, se efectúa el proceso de acomodación por obligación, lo que crea cierta resistencia a la acomodación y esta se atiene tanto al lugar como el interlocutor.

Para corroborar que es importante el interlocutor en las acomodaciones lingüísticas, se ha elaborado una pregunta que pueda determinar las tendencias. De acuerdo con las respuestas de los informantes, los resultados, reflejados en las gráficas, muestran el siguiente panorama.

5. ¿Con quiénes necesitas cambiar tu forma de hablar?

a) Españoles b) Amigos c) Autoridades d) Desconocidos e).....



GRÁFICA N° 12: Interlocutores que inducen el cambio, según el género de los informantes.

GRÁFICA N° 13: Interlocutores que inducen el cambio, según el nivel educativo.

En ambos gráficos se percibe que la tendencia al cambio es en presencia de **españoles** y **autoridades**, por ser estas últimas la mayoría de nacionalidad española. El cambio apenas se produce con la opción “amigos”. A pesar de haber pocas diferencias de porcentajes, la

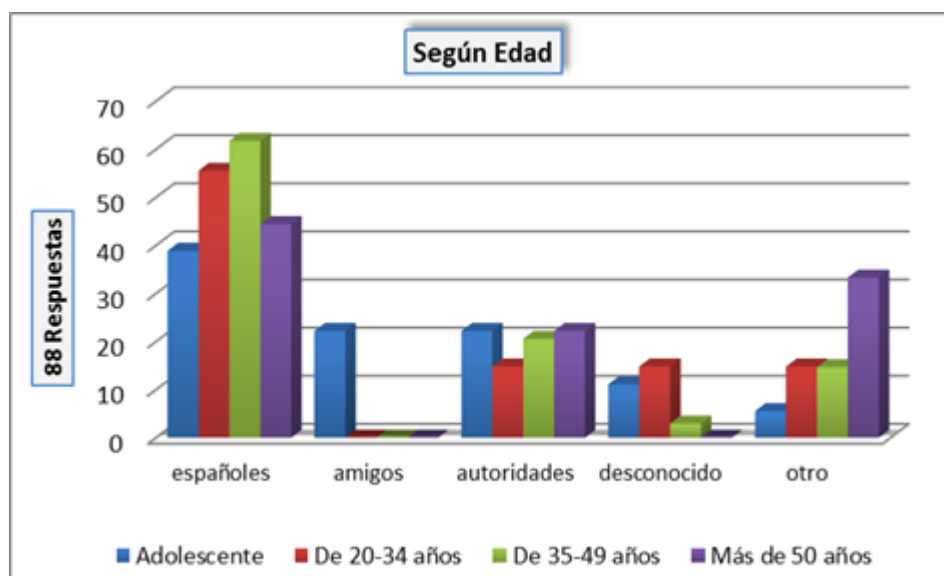
tendencia es similar si tomamos en cuenta las nacionalidades. De acuerdo con la observación realizada, el contacto de los latinoamericanos con los amigos se produce en los lugares de ocio donde puedan compartir las mismas formas de diversión que hay en sus países. Así, por ejemplo, en lugares donde se realizan actividades culturales de bailes o gastronomía de Perú, la mayoría será gente peruana, o de Bolivia bolivianos, de Colombia colombianos, etc. Un caso específico tiene que ver con las ONG de la Comunidad de Madrid, los Cepis. Estas ONG se denominan “Centro Hispano Paraguayo”, “Centro Hispano Colombiano”, “Centro Hispano Boliviano”, etc., y en ellas se realizan actividades relacionadas con el país y se difunde su cultura.

También existen otros lugares específicos de reunión elegidos por los inmigrantes. Tal es el caso de los bolivianos, que tienden a reunirse en el Barrio 12 de Octubre, todos los sábados y domingos, para realizar actividades como ensayos de danzas o campeonatos deportivos, o bailar en discotecas donde predomina la música folclórica propia del país. En estos contextos no se requiere realizar cambios en el modo habitual de expresarse y, por lo tanto, no existe acomodación con los amigos ni en ambientes de ocio. Véase, como ejemplo, lo que comenta un informante:

“Cuando me dirijo a un español hablo con sus palabras y cuando estoy en mi país o con mi gente hablo igual que como me enseñaron mis padres” **(Masculino, popular, de 35-49 años).**

El hecho de que casi todos realicen cambios con españoles se explica por la red social en la que se mueven. Se infiere que realizan el cambio con españoles, para que les entiendan en el trabajo o lugar de estudios. Si se cambia de interlocutor, por ejemplo un amigo, la tendencia es a no realizar los cambios, pues la mayoría de los que componen su red social no son españoles sino personas del mismo país o continente. De esto se puede inferir que no hay necesidad de realizar el proceso de acomodación con interlocutores de otros países latinoamericanos.

Los adolescentes, sin embargo, muestran alguna peculiaridad, debido a que van siendo capaces de crear redes sociales nuevas sin desligarse de la de sus padres. A continuación se muestran los resultados de acuerdo a la edad.



GRÁFICA N° 14: Interlocutores que inducen el cambio, según la edad de los sujetos.

La tendencia general a realizar cambios en presencia sobre todo de a) **españoles** y b) **autoridades** también se percibe en los adolescentes. Es lo que ya había quedado reflejado en las gráficas anteriores, donde también se ponía de manifiesto la escasa acomodación en el caso de b) **amigos**. Ahora bien, los adolescentes muestran en mayor medida que otras edades procesos de acomodación en estos contextos, lo cual podría explicarse porque buscan el contacto con españoles de forma más intensa que sus compatriotas de otras edades, según quedó reflejado en las respuestas a la pregunta 1 de arriba.

En resumen, parece que en el proceso de acomodación que llevan a cabo los inmigrantes bolivianos en España, resultan decisivos el interlocutor y el ámbito de la interacción, y que el motivo fundamental es la búsqueda de una correcta comprensión. En consecuencia, la tendencia es a realizar los cambios en el lugar de trabajo o estudios y con españoles. En una de las experiencias relatadas, se muestra la necesidad de entendimiento por el que se realiza el cambio. El informante comenta:

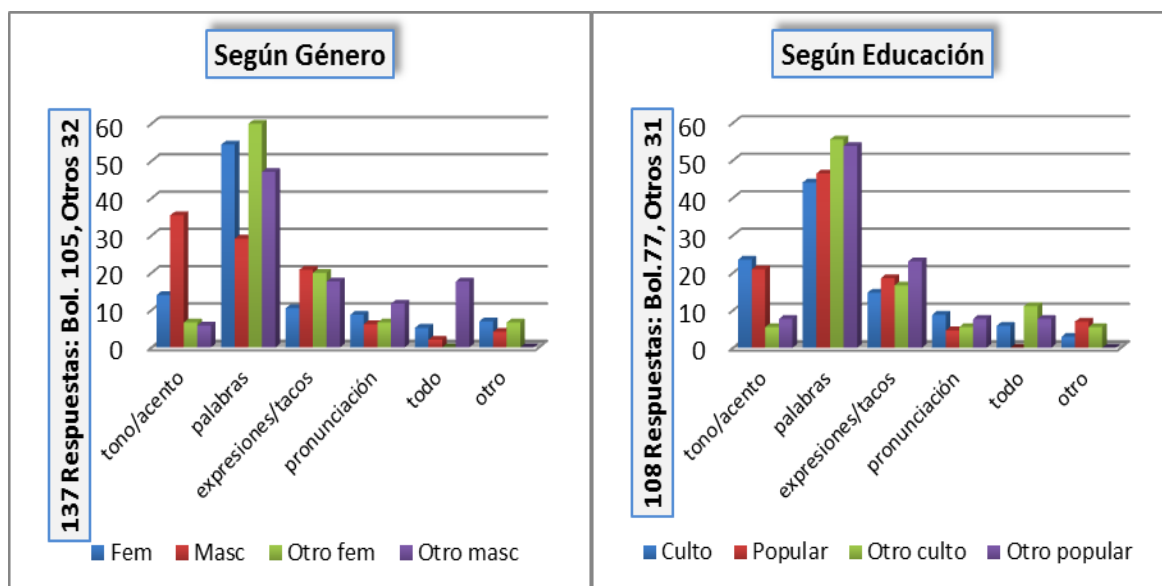
“En alguna reunión de trabajo me hablaban de términos legales o de administración que son distintos a los bolivianos; asimismo los procedimientos tienen en algunos casos su propio nombre y más que entender me costó que me entiendan a mí. Por ejemplo alguna reunión que yo hablaba de “auspiciadores para acciones” y esa palabra no existe aquí. Asimismo alguna vez palabras como “recibos” que aquí son poco comunes” (**Masculino, culto, de 35-49 años**).

Por estos conflictos surgidos en la interacción comunicativa, es necesario realizar los cambios cuando uno se encuentra con personas de nacionalidad española, de lo contrario no hay éxito en la comunicación.

Una vez que se ha determinado con qué interlocutor y en qué lugar se realizan los cambios, la cuestión siguiente es qué variables lingüísticas son sensibles al cambio. La pregunta 6 nos da algunos detalles de los cambios lingüísticos realizados.

6. ¿En qué aspectos de tu forma de hablar tuviste que cambiar para comunicarte mejor?

a) Tono/acento b) Palabras c) Expresiones/tacos d) Pronunciación e) Todo



GRÁFICA N° 15: Aspectos que se cambian, según el género de los interlocutores.

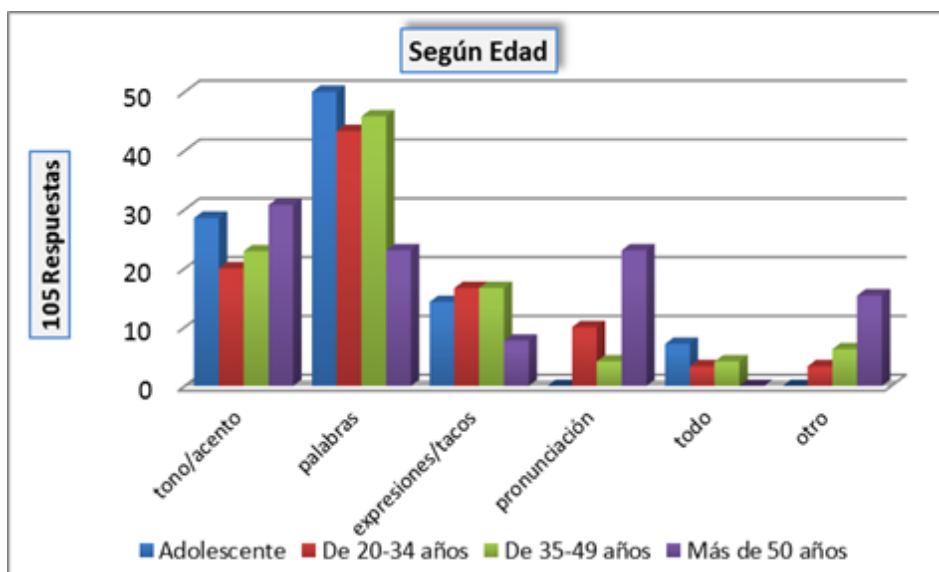
GRÁFICA N° 16: Aspectos que se cambian, según el nivel de educación.

En general, el aspecto más citado a la hora de hacer cambios, tanto según el género como según el nivel de educación, es **b) palabras**, con alguna excepción, como luego se verá, referida a la opción **a) tono/acento**. Aunque para esta pregunta no se ha ofrecido una opción abierta, algunos informantes escribieron **ninguno**.

Resulta evidente que, a pesar de tener la misma lengua, los informantes ven variaciones en el uso de **palabras** para describir objetos o situaciones, bien porque son distintas, bien porque tienen un significado diferente al del país de origen. Asimismo el valor atribuido a un tono o acento específico varía de acuerdo con la cultura, lo cual se hace más evidente en los casos de choque de culturas. Según la opinión de los mismos hablantes y en correlación con la pregunta 9, el tono en Bolivia es suave y bajo mientras que en España es más fuerte y alto de manera que, de acuerdo con sus propias manifestaciones, para que los escuchen los españoles, algunos tuvieron que hacer una modificación en la intensidad y el tono de su elocución, es decir, tuvieron que “hablar más fuerte”, lo cual, a su vez, crea un conflicto de valores, puesto que tal modalidad en Bolivia se considera menos educada.

Siguiendo los conceptos de la teoría de la acomodación, existe convergencia en la variable lingüística de **palabras**. Puesto que el propósito es mejorar la comunicación, el inmigrante se ve en la necesidad de referirse a los objetos con los mismos términos utilizados en el país de residencia. Esta necesidad surge tras haber experimentado conflictos discursivos, que fueron los que, en cierta manera, obligaron a la acomodación. Estos conflictos están relacionados con la interpretación de los mensajes emitidos por sus interlocutores. Los inmigrantes interpretan los mensajes según los valores aprendidos en su país de origen y de acuerdo al contexto existente en él. En el proceso de interpretación, a pesar de considerarse al castellano como lengua materna de ambos interlocutores, boliviano y español, surgió otra interpretación por parte de ambos. Esto contribuyó a la falta de entendimiento causado por la diferencia de culturas y valores lingüísticos y sociolingüísticos aprendidos.

En el caso de las otras variables lingüísticas tales como **expresiones** o **tacos**, existe entre los bolivianos mayor reticencia al uso de estos, lo cual, lo mismo que en el caso del **tono/acento**, ya mencionado, es un factor de divergencia. Estos resultados se corroboran con la pregunta 15, referida al uso de las unidades, como más adelante se verá.



GRÁFICA N° 17: Aspectos que se cambian, según la edad de los informantes.

De acuerdo con la edad de los informantes, existe mayor tendencia a los cambios en las palabras excepto para los mayores de 50 años, quienes indican que lo que más han cambiado es el **tono/acento**. Esta afirmación, en principio, resulta sorprendente, puesto que las personas mayores de 50 años tienen como patrón sociolingüístico muy fijado el que el hablar con voz elevada es falta de respeto y síntoma de educación deficiente (de hecho regañan a los jóvenes por levantar la voz cuando se dirigen a ellos) y estos patrones no se cambian fácilmente más allá de las edades intermedias. Quizá se trate más de un problema de percepción que de conducta: en España mi propia experiencia me ha mostrado que, si uno no eleva la voz al hablar, lo normal es que nos pidan que repitamos o que hablemos más fuerte. Es posible que el choque producido en los mayores por estos cambios obligados haga que acudan en seguida a su mente a la hora de pensar en alteraciones de su propia conducta.

Después de **las palabras** y **el tono**, el elemento más citado en todas las edades (salvo, de nuevo, los mayores de 50) es **c) expresiones / los tacos**. Sin embargo, si bien es posible que haya habido cambios en sus expresiones (al fin y al cabo son elementos del vocabulario), difícilmente adoptarán los tacos, dada la solidez, en este terreno, de las normas sociolingüísticas aprendidas, como corroboran las respuestas dadas a las preguntas 18 y 19.

La pregunta 15, cuyas respuestas se comentan a continuación, trata de precisar un poco más las unidades lingüísticas a las que afecta el proceso de acomodación. La pregunta 15 se formuló así:

15. ¿Con qué frecuencia utilizas las siguientes formas de hablar?

Tú	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Usted ¹⁰³	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Vosotros(as)	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Ustedes	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Pronunciar ¹⁰⁴ C como Z	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Hablar en tono alto	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Tacos españoles	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Nuevas palabras	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre

Para poder realizar algunas comparaciones, se ha procedido a elaborar un cuadro por variable lingüística (Ver Anexo 4, pregunta 15), de manera que refleje la tendencia general de uso, y, de acuerdo con ella, poder determinar la convergencia y divergencia frente a estas diferencias lingüísticas. Los resultados estadísticos se encuentran en el Anexo 4.

Por lo que se refiere al uso de **TÚ** según género, nivel de educación y edad, la situación parece ser la siguiente:

En general predomina la preferencia por la respuesta **algunas veces** en mayores de 35 años, mientras que entre las edades de 20-34 predomina la respuesta **varias veces**. En el caso de mayores la preferencia es **nunca** en el sexo femenino mientras que en el masculino el porcentaje se reparte a partes iguales entre **nunca**, **alguna vez** y **siempre**.

A una persona de España puede llamarle poderosamente la atención que determinados informantes usen TÛ solo “alguna vez” o incluso “nunca”. Para buscar una explicación,

¹⁰³ El objetivo de preguntar por el uso de *tú*, *usted*, *ustedes* y *vosotros* es determinar si los informantes, a pesar de ser hablantes del español, usan todas estas formas. No se ha hecho ningún estudio del tratamiento ni se ha querido entrar en esta temática. En las respuestas a la pregunta 19, aunque escasas, algunos informantes indicaron que una de las palabras que aprendieron es a usar **tú**, así como también aprendieron a pronunciar la /s/. La tendencia, en esa región, es a elidir o aspirar la /s/ final.

¹⁰⁴ Aunque se preguntó así para que los hablantes entendieran, lo que se quería averiguar es si en algún caso habían adoptado el sonido [θ].

permítasenos una pequeña digresión sobre la situación social, geográfica y lingüística de Bolivia.

De acuerdo con su procedencia, se divide popularmente a los bolivianos en: cambas (zona del oriente), collas (zona andina) y chapacos (zona sur). En estos últimos años está adquiriendo relieve otro grupo adscrito al sureste, los llamados chaqueños, porque comprende la zona del Chaco. Como era de esperar, existen esteretipos para cada grupo. De los chapacos, por ejemplo, se dice que son lentos, y que hablan “cantado” y “al revés”. Así, en vez de decir *visto* dicen *viu*, o para indicarle a alguien que vaya adelantándose le dicen *anda yendo*, y cosas como esas.

En lo social, las relaciones son muy jerárquicas no solo a nivel de culturas sino también entre lo rural y urbano, a lo que hay que añadir la diversidad lingüística. Al respecto Fontanella, citando los estudios de la región andina de Gutierrez Nila, dice: “Con respecto a la relación entre el uso lingüístico y los diversos grupos sociales, parte de la clasificación social que los propios hablantes realizan en 1) “gente decente”, 2) “birlochos”, 3) “cholos”, 4) “indios”, señalando que la “gente decente”, habitantes urbanos, son en su mayoría hablantes monolingües del español; “los birlochos”, también residentes urbanos, pero de menor nivel socio educacional, son hablantes de español aunque manejan algo de quechua o aymara; “los cholos”, que habitan en pueblos o ciudades, tienen como primera lengua una indígena, aunque conocen algo de español; y por último, los “indios” son en su mayoría campesinos y hablantes monolingües de quechua o aymara.” (Fontanella 1995: 234).

Volviendo ahora al escaso uso que algunas personas dicen hacer del TÚ, afirmación reforzada por el hecho de que, en otro momento de la encuesta al menos en dos oportunidades se diga que *tú* está entre las palabras nuevas aprendidas en España quizá la explicación resida en esta diversidad. En primer lugar, en la de tipo lingüístico: en quechua sólo hay una segunda persona del singular y, para dirigirse a los demás les enseñan a utilizar *usted*. Pero también en la geográfica: en el oriente, sobre todo, que es zona de voseo, hay una clara preferencia de *usted* como pronombre. Como experiencia particular, un pariente que vivió en la zona del oriente desde su niñez nunca usó *tú* conmigo ni le oí nunca decir *tú* a sus amigos. Todo ello combinado con la edad: los mayores generalmente

usan *usted*. Tuve una amiga en Potosí (zona andina) mayor de edad, con la que me relacioné por aproximadamente 30 años (cuando la conocí tenía 60 - 63 años y murió entre los 90 - 92 años), de los cuales seis aproximadamente viví con ella. En todo ese tiempo nunca me dijo *tú*, siempre solía decirme *señorita* y usaba *usted*. Nunca la oí decir *tú* a nadie. Su hija la trataba de *usted*. Pertenecía a una familia muy acaudalada. Al parecer el *usted*, para ciertos grupos, representa un uso neutro, no es irrespetuoso ni descortés, no es amistad íntima ni desprecio o sea que no es ni positivo ni negativo.

Esta posible explicación puede ser complementada por otra: quizá algunos informantes entendieron que se les preguntaba por el uso del TÚ en situaciones neutras o de respeto en que el uso del tuteo está mucho más extendido en España que en Bolivia, donde lo normal es tratar de usted a jefes, profesores, autoridades en general y también a personas desconocidas. Es decir, es posible que entendieran que se les preguntaba hasta qué punto participaban ellos de las normas para el uso del TÚ y el USTED vigentes en España y mucho más desequilibras a favor del TÚ de lo que lo están en Hispanoamérica en general y en Bolivia en particular.

Refiriéndonos al proceso de acomodación, con las lógicas diferencias individuales y de grupo puede decirse que la convergencia es inversamente proporcional a la edad y directamente proporcional a la convivencia con españoles.

Otro pronombre cuya diferencia de uso es notable entre ambas culturas es la primera persona del plural **vosotros** frente a **ustedes**. En el uso de **vosotros** se nota claramente la divergencia por parte de los inmigrantes. De acuerdo con los datos, en todas las variedades sociales predomina el **nunca**, lo cual implica que se tiende a no utilizar **vosotros**. Le sigue en frecuencia la segunda opción, **alguna vez**. No parece haber influencia en este uso de ninguna de las variables sociales ni tampoco se perciben diferencias entre países. Sin embargo, cabe mencionar que algunos informantes, a pesar de indicar la opción **nunca**, mencionaron que utilizaban alguna vez *vosotros* “de cachondeo”. Esta declaración se corresponde con lo apreciado en las observaciones pasivas, pues entre latinos, se imita el uso del pronombre *vosotros* y de las formas verbales correspondientes en situaciones informales jocosas.

Desde el punto de vista de la acomodación, existe una total divergencia con relación al uso de este término específico. Al parecer es una marca de identidad, por así decirlo, para mostrar la diferencia entre “los de aquí” y “los de allá”.

Los datos para el uso de **ustedes** (frente a **vosotros**) son complementarios: a nivel general las preferencias se inclinan por las opciones **varias veces** y **siempre**. Estas están influidas, a su vez, por las variables sociales. El estrato popular tiende a elegir **siempre**, mientras que la culta se inclina por **varias veces**. El sexo masculino opta por **siempre**, excepto por parte de los adolescentes, mientras que el sexo femenino varía según la edad: el grupo de 20 - 34 años prefiere **varias veces** y el de 35-49 tiende a elegir **siempre**. Por lo que respecta a los otros países, en general la tendencia es a utilizar *ustedes* **siempre**, prescindiendo del sexo o nivel social.

En el uso de esta pareja de pronombres existe, pues, una clara divergencia, muy marcada, además, por los estereotipos: el hecho de que un hispanoamericano utilice **vosotros** hace surgir juicios tales como “quiere ser español” o “rechaza su identidad”. A menos que se emplee de forma jocosa, de acuerdo con lo manifestado arriba.

Pasemos ahora a otro de los elementos objeto de la pregunta, la pronunciación del fonema representado por la letra “**z**” (o “**c**” en algunos contextos). Esta pronunciación es diferente según las variedades dialectales, y esas diferencias tienen consecuencias sociales. Los resultados obtenidos en la encuesta se resumen a continuación:

Es patente que ningún hablante utiliza siempre la pronunciación de la **z** tal y como se pronuncia en la variedad del norte de España. En los resultados predomina la opción **nunca**, a excepción de los correspondientes a la variedad popular de las edades comprendidas entre 20-34 años, quienes indican **alguna vez**. Existe una gran resistencia a la pronunciación interdental del fonema, y esto incluso en las personas que llevan más de 7 años viviendo en España o en las de otras nacionalidades. Pongamos como ejemplo ilustrativo el caso de un inmigrante que hacía 8 años que vivía en España y que, después de oír a otra inmigrante pronunciando la **z** como interdental, comentó con ironía cuando ella se fue: “La españolísima”. A partir de entonces la llama de esa manera. En otros casos se

tiende a formular juicios tales como “qué se cree para hablar así” u opiniones reafirmadoras de la identidad: “yo no hablo así porque quiero seguir siendo lo que soy”. Estos resultados demuestran que, como en el caso de *vosotros*, existe divergencia con respecto a la pronunciación por considerarla una marca de identidad, con el importante refuerzo de los estereotipos asociados.

Otro aspecto que también resultó interesante tiene que ver con el **tono**. En el proceso de acomodación se percibe que, en opinión de los hablantes, en el uso de este rasgo paralingüístico hay divergencia, pero no total, pues prevalece la opción de que hablar en tono alto, tal como lo hacen los españoles, ocurre **algunas veces**. Tal preferencia se percibe en todos los grupos, excepto en los informantes de sexo femenino de más de 50 años y en los del estrato popular de entre 35-49 años, que se inclinan por el **nunca**. El resto de los grupos sociales acepta que en algunas oportunidades sí hablan en tono alto, principalmente cuando están enojados.

Creemos importante mencionar los bajos porcentajes que registra la opción **siempre**. La razón es que, de acuerdo con los valores sociolingüísticos atribuidos, y como se muestra en la pregunta 19, hablar alto tiene la connotación de *falta de respeto* o da a entender que uno se encuentra enojado. Mientras se siga manteniendo este valor no habrá convergencia en este uso.

Lo mismo ocurre con el uso de **tacos**, aunque teniendo en cuenta que es necesario distinguir entre un *taco* que realmente lo es y uno que no lo es en la cultura de residencia. Los resultados muestran que prevalece la opción **nunca** sobre todas las demás excepto en los sujetos cultos de sexo masculino y edad entre 20-34 años, quienes indican que tienen la tendencia a utilizarlos **algunas veces**. Esta opción es elegida más veces por los informantes de otros países que por los bolivianos.

El uso de **tacos** en Bolivia se asocia con personas que no tienen educación ni respeto por sus semejantes. Además se considera como una gran *falta de respeto* a sí mismo, y se conceptúa a quien los emplea como gente *ignorante*, de *mal vivir*. Se verifica, pues, que

existe divergencia en el uso de los tacos, puesto que estos son muy comunes en el habla informal de España.

En el uso de nuevos términos existe una tendencia en general a la convergencia. Ninguno de los entrevistados optó por la opción **nunca**. Debido a la necesidad de comunicarse mejor, hay, como ya se ha señalado, tendencia a utilizar **algunas veces** palabras nuevas aprendidas en España. Recordemos que las respuestas a las preguntas 4 y 5 muestran que los informantes indican que hacen cambios “algunas veces” en los intercambios con españoles, sobre todo en entorno laboral. La opción **siempre**, por su parte, muestra porcentajes bajos.

Se perfila, pues, una diferencia entre aquellos cambios exigidos por las necesidades comunicativas y aquellos otros que no responden a ellas, como sería el caso de la opción entre **ustedes** y **vosotros**. A diferencia de los primeros, los segundos suelen cargarse de connotaciones afectivas, en cuanto que se convierten en una marca de identidad.

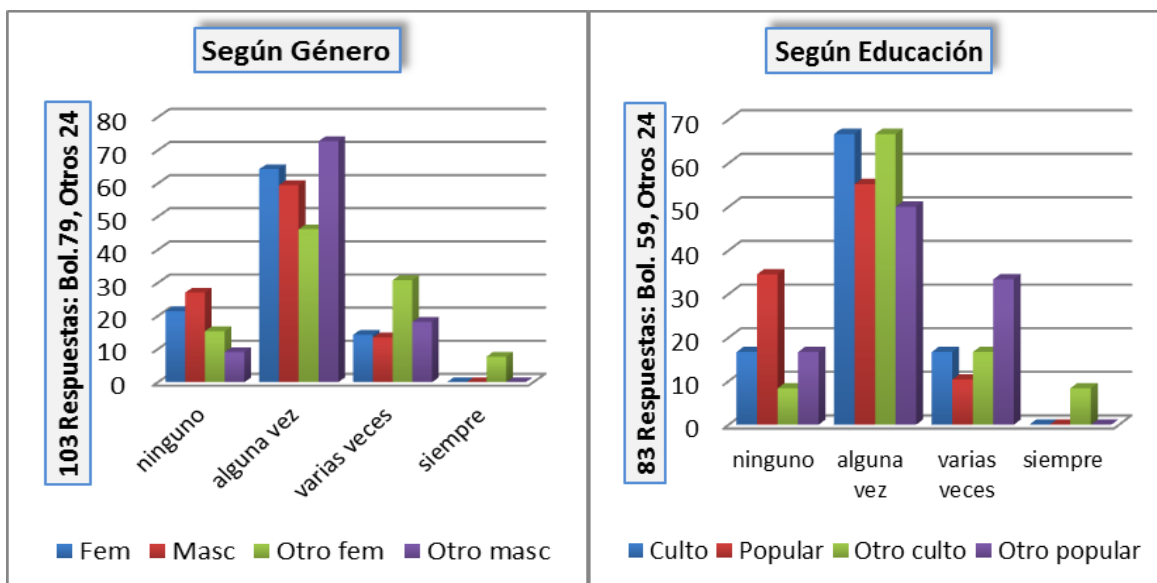
También se perciben, en lo dicho hasta el momento, ciertos patrones de diferenciación de estilo que varían según la edad, el sexo o el nivel educativo. Estos patrones podrían ser indicativos de un cambio lingüístico en curso, pues podemos llegar a afirmar que a menudo el grupo de menor edad de inmigrantes es el que realiza más cambios. Todo ello, claro, de acuerdo con las percepciones de los informantes.

Una vez determinadas las variables lingüísticas en las que se produce convergencia o divergencia en el proceso de acomodación, en las siguientes preguntas se trata de corroborar si realmente hubo o no dificultades comunicativas cuando los inmigrantes se enfrentaron con la nueva variedad, dónde radicaban principalmente esas dificultades y si estuvieron o no condicionadas por el perfil social de los sujetos.

Se trata de las preguntas 3 y 12, cuyos resultados se exponen a continuación:

Pregunta 3. ¿Has tenido problemas para entender la manera de hablar de los españoles?

- a) Ninguno b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre



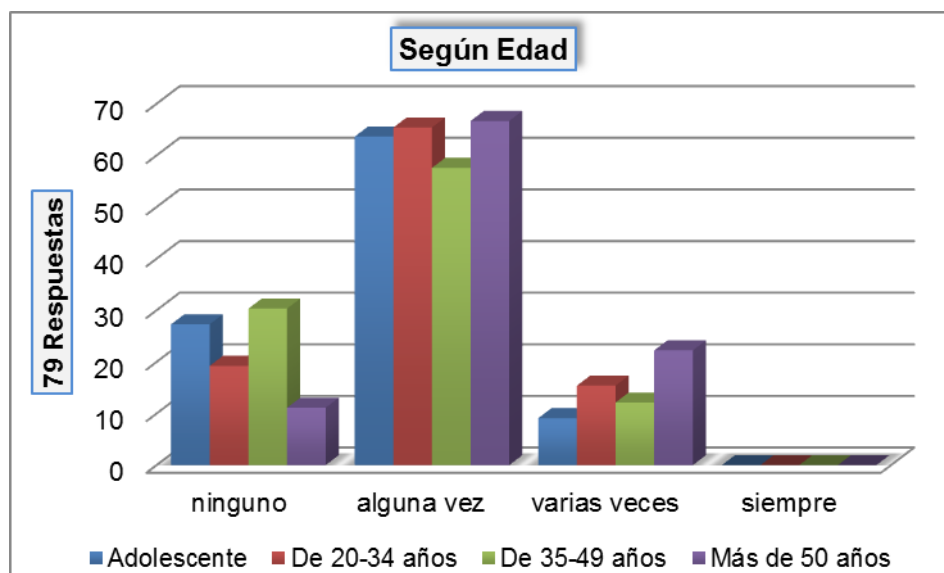
GRÁFICA N° 18: Frecuencia con que los sujetos dicen haber tenido problemas de comunicación, según el género.

GRÁFICA N° 19: Frecuencia con que los sujetos dice haber tenido problemas de comunicación, según el nivel educativo.

Las respuestas indican que los inmigrantes, a pesar de tener como lengua materna el castellano, han tenido problemas al entrar en contacto con la variedad de España, lo cual es lógico, dado que entre ellas existen diferencias. Prescindiendo del género, nivel social o nacionalidad, todos los inmigrantes han tenido problemas, pues los resultados más altos corresponden a la opción **b) alguna vez**, con un porcentaje superior al 46%. No hay ningún caso de bolivianos que hayan respondido con la opción **d) siempre**, pero sí se da este caso entre los informantes de género femenino y variedad popular de otros países. Llama la atención, por otra parte, el que los informantes bolivianos de variedad popular muestren un buen porcentaje en la respuesta **a) ninguno**. Pese a las indagaciones realizadas en el proceso de observación, no se ha podido encontrar una explicación razonable para esta distribución.

Otro aspecto que también produce diferencias entre nacionalidades es que el grupo de bolivianos cultos afirma haber tenido problemas **varias veces** en mayores porcentajes, aunque con escaso margen, que el estrato popular, mientras que en los otros países es a la inversa, el estrato popular tiene más problemas que el culto, y en este caso los porcentajes de diferencia son notables.

El hecho de que los inmigrantes hayan respondido que sí han tenido problemas con la forma de hablar de los españoles, nos confirma que sí están obligados a pasar por un proceso de acomodación para integrarse en la sociedad española. ¿Qué ocurre si tomamos en cuenta la edad?



GRÁFICA N° 20: Frecuencia con que los sujetos dicen haber tenido problemas de comunicación, según la edad

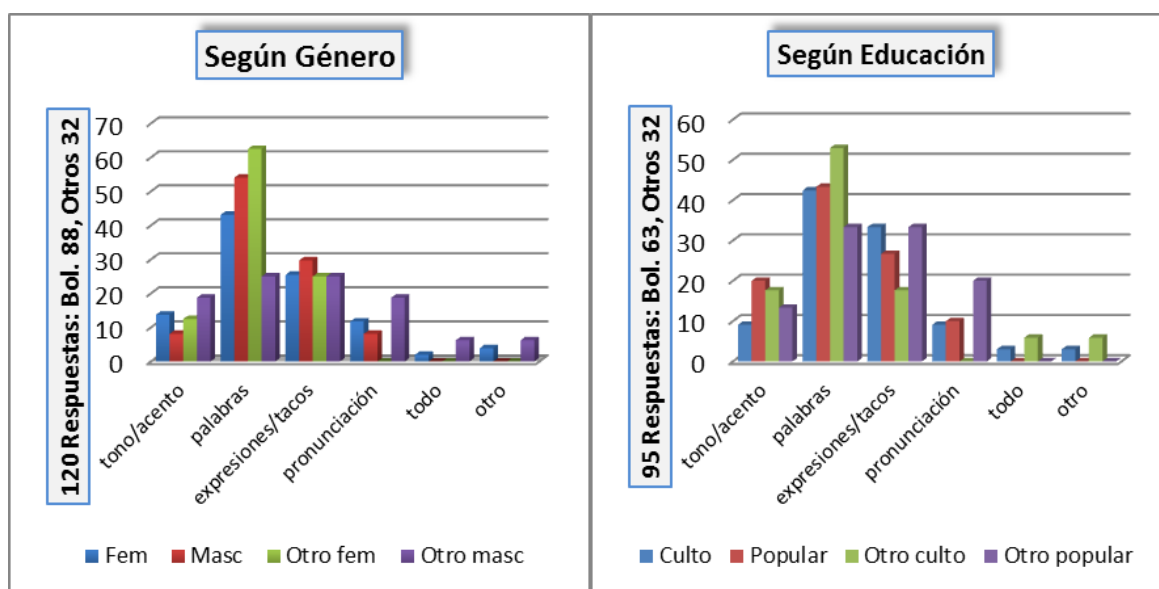
Si realizamos una visión general, en todas las edades se han producido problemas **alguna vez**; sin embargo, el porcentaje de los que los han tenido **varias veces** es mayor, en general, conforme avanza la edad. Los que eligen la opción **ninguno**, de acuerdo con las propias explicaciones de los informantes, es porque trabajaron con personas que eran de otras nacionalidades distintas a la española, o porque los españoles con quienes trabajaban eran conscientes de las diferencias, por lo que les explicaban lo que podría causarles problemas. Otros indicaron que ya les advirtieron sus parientes o amigos de las diferencias de modo que se evitaron situaciones de conflicto.

Estos resultados muestran que debe haber un proceso de acomodación, para evitar tener problemas en la interacción comunicativa. En algunos aspectos de uso del lenguaje, es importante contar con información anticipada sobre las diferencias léxicas, paralingüísticas, valores sociales, etc. para amortiguar los conflictos.

Estas diferencias se hacen más evidentes cuando analizamos la pregunta 12. En esta pregunta se indaga acerca de qué elementos del lenguaje son los que dieron mayores problemas en el momento de la interacción comunicativa. Los resultados son:

12. ¿Qué te ha causado problemas para comprender o entender el castellano de España cuando llegaste?

a) Tono/acento b) Palabras c) Expresiones/tacos d) Pronunciación e) Todo



GRÁFICA N° 21: Aspectos que originan los problemas de comprensión, según el género

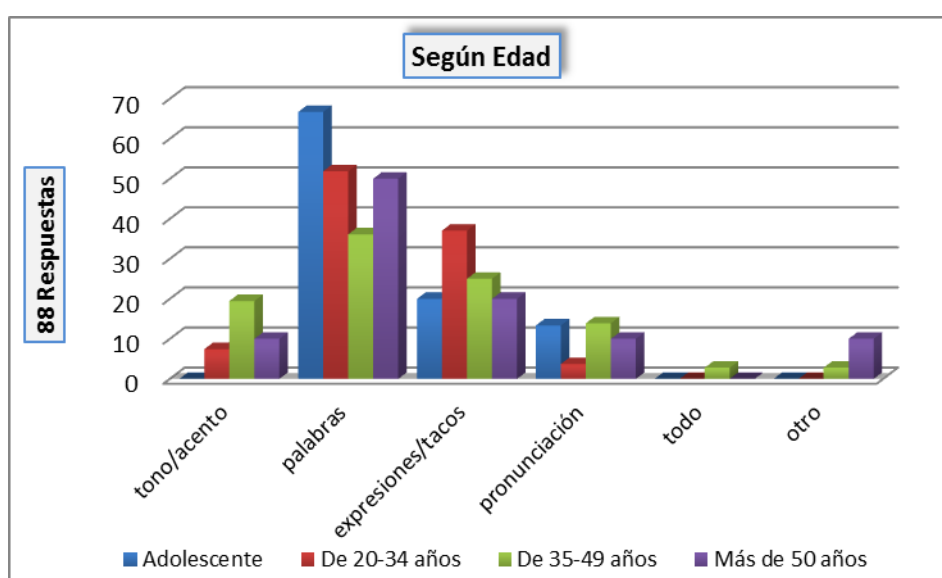
GRÁFICA N° 22: Aspectos que originan los problemas de comprensión, según el nivel educativo

Resulta evidente que todos sin excepción tuvieron problemas con las **palabras**, seguidos por las **expresiones/tacos**. Tomando en cuenta el género, los del sexo masculino de otros países tuvieron menos problemas con las **palabras**; sin embargo, este mismo grupo tuvo más problemas con la **pronunciación** y **tono/acento** comparados con la otra nacionalidad y el otro género.

Según el nivel de educación, el grupo culto de otros países es el que tuvo más problemas con las **palabras**; asimismo es el que tuvo menos problemas con las **expresiones/tacos**. En cambio, el estrato popular en ambos casos tuvo el mismo porcentaje. En el caso de los bolivianos, todos los grupos tuvieron más problemas con las **palabras** y menos con las **expresiones/tacos**. En el caso de la **pronunciación** los que dijeron haber tenido más

problemas fueron los del estrato popular de otros países, y no así los del culto, mientras que los bolivianos no hacen diferencias a este respecto: todos dijeron haber tenido problemas con la **pronunciación** en porcentajes bajos.

Algunos testimonios aluden a que, debido al seseo, se escribió de forma incorrecta algún apellido, en concreto Vásques por Vásquez, lo cual tuvo repercusiones posteriores. A la misma causa se debió el equívoco de una amiga que va a visitar a otra y en medio de la conversación pregunta por el esposo; la amiga le dice: “se fue de caza”, a lo que la visitante con extrañeza y asombro replicó: “¿qué pasó? ¿Por qué se fue y te dejó?”. La amiga tuvo que aclararle que no la dejó sino que sencillamente fue a cazar, de cacería. Y a mí personalmente, a consecuencia del yeísmo, me costó entender el anuncio publicitario de un artefacto que tenía tres funciones, cortar, moler y rallar. Solo pude entenderlo cuando una amiga me aclaró que era *rallar* y no *rayar*.



GRÁFICA N° 23: Aspectos que originan los problemas de comprensión, según la edad.

Por lo que respecta a la edad, en general existen problemas en todos los aspectos objeto de la pregunta; la diferencia se encuentra en los porcentajes, es decir, es cuantitativa y no cualitativa; en efecto, los porcentajes son mayores en **palabras** y **expresiones/tacos** y menores en **tono/acento** y **pronunciación**. Tan solo puede citarse una diferencia cualitativa: los adolescentes no han tenido problemas en absoluto con el **tono/acento**,

mientras que en el caso de las **palabras** alcanzan un porcentaje del 66,67%, el más alto de todos. Ello quizá se deba a que el lenguaje coloquial de los adolescentes es más creativo y, por tanto, está más sujeto a variación cultural. Los problemas de pronunciación han sido particularmente escasos, según los sujetos, en los individuos comprendidos entre las edades de 20-34 años. Los que señalaron que habían tenido problemas en todos los aspectos pertenecen en su totalidad a sujetos que tienen entre 35-49 años, bolivianos o de otros países.

Estos resultados vienen a corroborar algunos otros obtenidos en preguntas anteriores, en el sentido de que el proceso de acomodación debe afectar fundamentalmente a las palabras y expresiones, pero se extiende también a otros aspectos, como el tono y la pronunciación. Es posible que estas diferencias hagan que el proceso de integración sea lento e incluso que nunca llegue a realizarse de forma satisfactoria. A esto contribuye la existencia de redes sociales asequibles a los inmigrantes, donde pueden relacionarse con los que comparten su misma variedad, lo que les lleva a evitar todo esfuerzo de acomodación.

6.2.3 Evaluación subjetiva

En relación con las actitudes lingüísticas, en los estudios realizados por variacionistas y sociólogos del lenguaje el objeto evaluado tiene distinto alcance. Los variacionistas miden la aceptación o rechazo de los distintos estratos hacia una variante lingüística específica, mientras que los sociólogos del lenguaje se centran en la postura de la comunidad hacia cada una de las lenguas o variedades de la lengua en un contexto multilingüe. En todos ellos, sin embargo, las actitudes hacia la propia variedad y las ajenas constituyen un mecanismo fundamental para explicar los comportamientos lingüísticos.

Según Moreno, la actitud lingüística es una manifestación de la actitud social de los individuos; también tiene que ver con la identidad de los grupos para diferenciarse de otros. Por eso considera que “las actitudes lingüísticas son reflejo de unas actitudes psicosociales, de hecho *son* psicosociales. Si, como hemos comentado, las lenguas tienen un significado o unas connotaciones sociales, es natural que sean apreciadas y evaluadas de acuerdo con los estatus o las características sociales de sus usuarios. Por eso no resulta fácil delimitar dónde

comienza la actitud hacia una variedad lingüística y dónde termina la actitud hacia el grupo social o el usuario de esa variedad. (Moreno, 2009:179); por tanto, al estudiar las actitudes lingüísticas, no solo se tiene en cuenta la parte social sino también la parte psicológica de los usuarios. Las actitudes lingüísticas tienen mucho que ver con la estandarización. En este sentido, Moreno continúa diciendo: “a menudo son objeto de actitudes favorables las variedades propias, especialmente cuando disfrutan de un alto grado de estandarización” (Moreno, 2009:179). Señala, no obstante, que es posible encontrar actitud negativa hacia la propia lengua o variedad, cuando resulta ser un obstáculo para el crecimiento social, económico, etc. de sus usuarios.

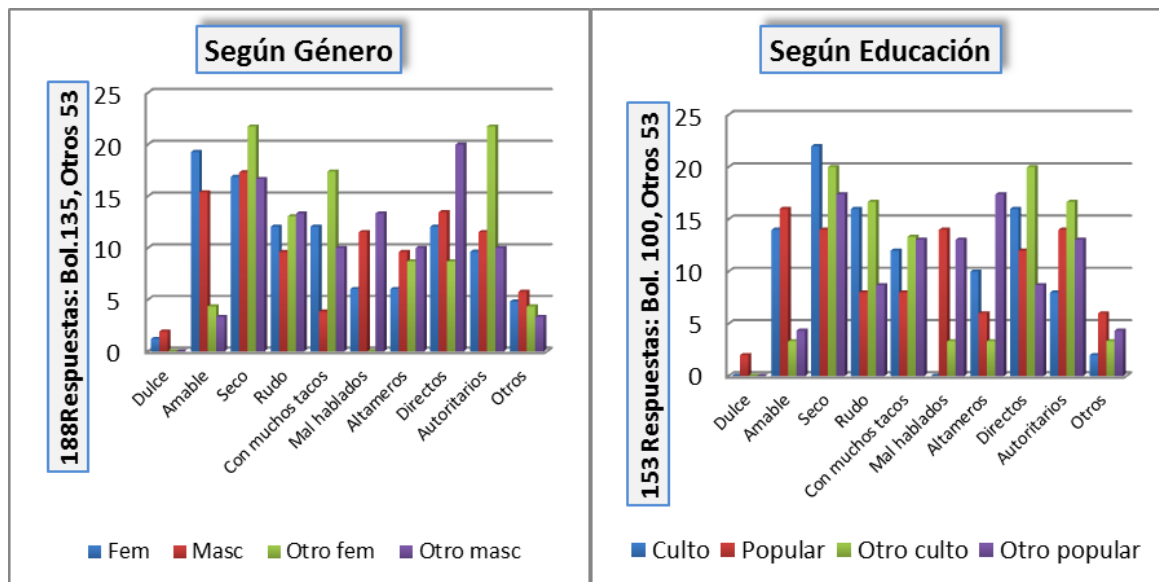
Por otra parte, la actitud tiene como base la conciencia lingüística. Los hablantes saben que su comunidad prefiere unos usos lingüísticos a otros. Ciertos usos son propios de unos grupos y no de otros, y el individuo tiene posibilidad de elegir los que consideran más adecuados a las circunstancias o a sus intereses. Esta capacidad de elección es decisiva al producirse y explicarse los fenómenos de variación y de cambio lingüístico. La conciencia lingüística está ligada a la variedad lingüística y al estrato social. Por lo tanto existe una estrecha relación entre actitudes lingüísticas y actitudes psicosociales.

6.2.3.1 Percepción de la variedad española

De acuerdo con Labov, que sigue en esto a Lambert y sus colaboradores, “Las evaluaciones del lenguaje no son accesibles de ordinario a la conciencia, pero sí se expresan más fácil y coherentemente en términos de juicios de personalidad acerca de los diversos hablantes” (Labov 1983:382,383). Quiere esto decir que las actitudes se miden de forma más fiable por procedimientos indirectos. No obstante, consideramos que antes de aplicar estos conviene tener una idea de las manifestaciones expresas que sobre su variedad y las ajenas hacen los informantes. En consecuencia, nuestro acercamiento primero a este tema será por medio de preguntas directas. Las que componen este apartado versan sobre la visión de los inmigrantes acerca de la variedad de España. Las primeras tienen que ver con aspectos concretos; la última, la 18, pide de los sujetos una visión global.

7. ¿Cómo calificabas¹⁰⁵ la forma de hablar de los españoles?

- a) Dulce b) Amable c) Seco d) Rudo e) Con muchos tacos f) Mal hablados
g) Altaneros (creídos) h) Directos i) Autoritarios j).....



GRÁFICA N° 24: Calificativos aplicados a la forma de hablar de los españoles, según el género.

GRÁFICA N° 25: Calificativos aplicados a la forma de hablar de los españoles, según el nivel cultural

En general se observa diversidad de valores y de tendencias. Según el género y nivel cultural se puede señalar que los porcentajes son bajos en la opción **a) dulce**, elegida solo por los informantes bolivianos y en muy escasa medida. La opción con porcentajes más altos y extendida a más grupos es la **c) seco**, y esto es así tanto para los bolivianos como para los ciudadanos de otros países; de hecho, cinco de los grupos de sujetos dan esta opción en primero o en segundo lugar. Obtienen asimismo porcentajes altos la opción **b) amable**¹⁰⁶, **h) directos** e **i) autoritarios**. Son muchas las mujeres bolivianas que opinan que los españoles son **secos**, pero aún abundan más las que eligen el calificativo **amables**, mientras que en el sexo masculino el orden se invierte. Por lo que se refiere a los otros países, el sexo femenino los ve sobre todo **secos** y **autoritarios**, y el masculino, **secos** y **directos**.

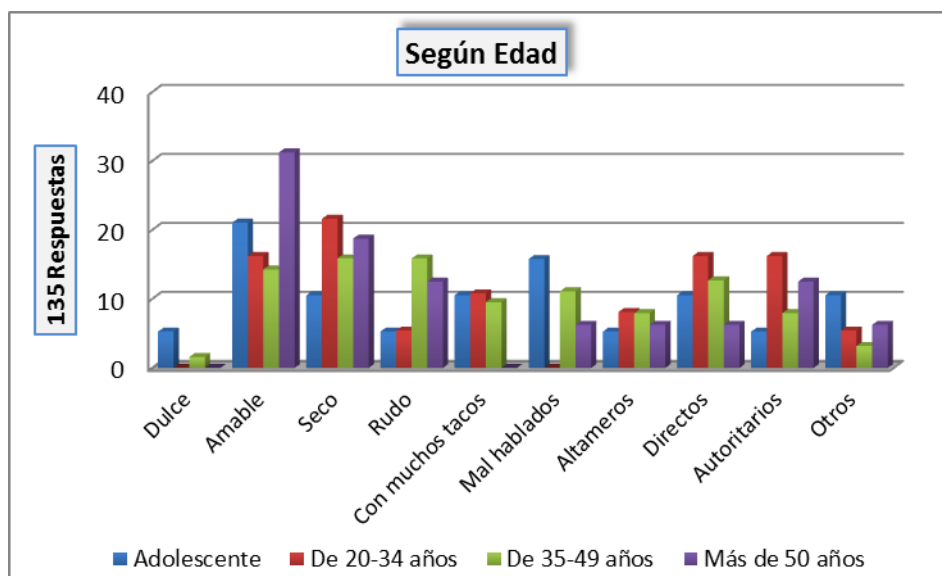
¹⁰⁵ Se utiliza *calificabas* porque queremos rescatar la primera impresión que tuvieron en el choque de variedades. Con el tiempo de estancia, esta valoración tiende a cambiar.

¹⁰⁶ El término *amable* tiene un sentido contrario a *rudo* y por eso se ha puesto esta opción en el cuestionario. Aparte de que también aparece directamente en las entrevistas.

Según el nivel de educación, el grupo culto de Bolivia tiende a considerar que los españoles son **secos, rudos y directos**, y los estratos populares, **amables, secos y autoritarios**. En el caso de otros países, los sujetos cultos los consideran **secos y directos**, y la popular **secos y altaneros**. Si hacemos una comparación por estratos, prescindiendo de la nacionalidad, los grupos cultos coinciden en considerarlos **secos y directos**, mientras que los estratos populares se muestran menos uniformes, pues los bolivianos no rehúyen las actitudes positivas, con altos porcentajes en **amables**, mientras que en los sujetos de otros países apenas se dan valoraciones positivas.

En resumen, a los inmigrantes, en su primera percepción, cuando se encuentran en interacción con un español, en general les parece que su habla es **c) seca**. Esta primera percepción se tiende a utilizar para calificar la conducta de los mismos hablantes, lo que influye en su valoración hacia la lengua y viceversa. Esta percepción cambia con el transcurrir del tiempo en algunos (aunque no en todos), pues van adaptándose. Interlocutores que en un principio se consideraron muy secos o muy rudos, con el transcurrir del tiempo van percibiéndose de otra manera, cambiando la percepción al lado positivo, como directos o amables. Es decir, el persistente contacto con el nuevo estilo hace que las personas vayan adaptándose a este y adquiriendo, aun sin darse cuenta, las nuevas valoraciones. E incluso los nuevos usos: muchos, al preguntarles si han cambiado su forma de hablar, indican que no, pero cuando van a visitar a los parientes en Bolivia, estos les dicen que hablan diferente.

Otro aspecto a tener en cuenta y que creemos importante es la variable “edad”. Los siguientes gráficos nos muestran los resultados:



GRÁFICA N° 26: Calificativos aplicados a la forma de hablar de los españoles según la edad.

De los resultados se deduce que en ninguno de los grupos de edad tiende a considerarse **dulce** a la forma de hablar de los españoles, aunque son los adolescentes los que más se inclinan por esta opinión. Estos, sin embargo, consideran que los españoles son, sobre todo, **amables** y **mal hablados**. De acuerdo con el gráfico, son las edades intermedias las que manifiestan juicios más negativos.

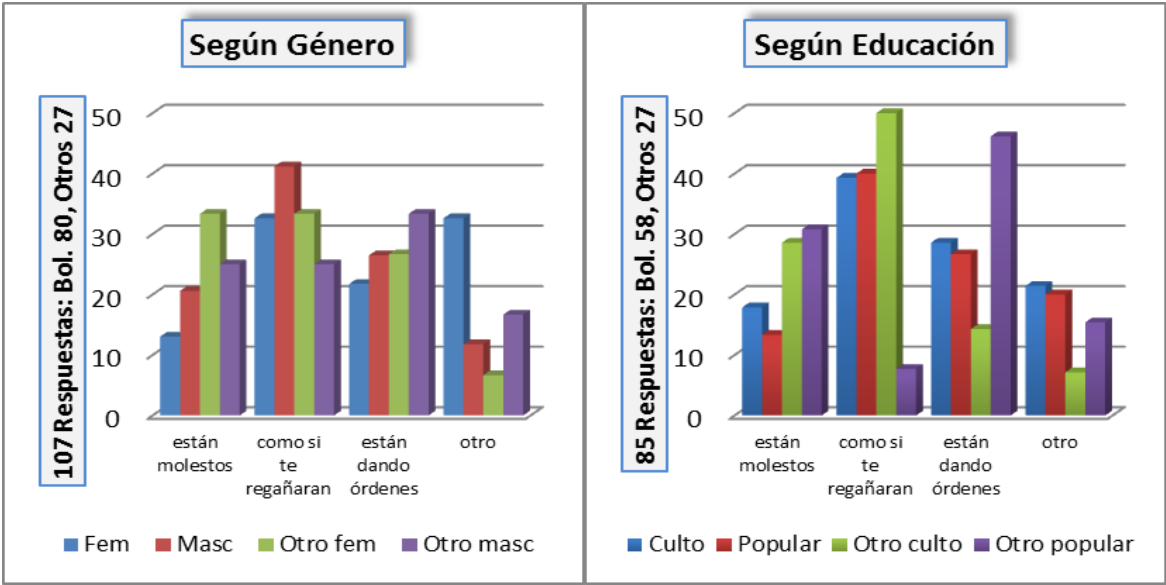
Es de destacar el hecho de que los informantes tienden a confundir en sus valoraciones los juicios sobre la forma de hablar del interlocutor con los juicios sobre su conducta. Esta situación es entendible debido a que la actitud lingüística es un reflejo de la actitud psicosocial, pues se considera que la lengua tiene un significado o connotación social y psicológica. No es raro que se evalúe a la lengua a partir del estatus, características sociales o conducta de sus usuarios y viceversa.

La percepción positiva de los interlocutores de la cultura receptora ayuda a que el proceso de acomodación sea más rápido y haya convergencia; en caso de ser negativa, es probable que el proceso de acomodación sea lento o que no se tienda a la convergencia; por lo tanto creemos importante tener presente la percepción y actitud de los informantes.

A profundizar sobre tales actitudes va encaminada también la pregunta 9. Los resultados son los siguientes:

9. ¿Cómo interpretabas el tono con que te contestaban los españoles?

- a) Están molestos b) Como si te regañaran c) Están dando órdenes¹⁰⁷ d).....



GRÁFICA N° 27: Interpretación del tono de los españoles, según la edad

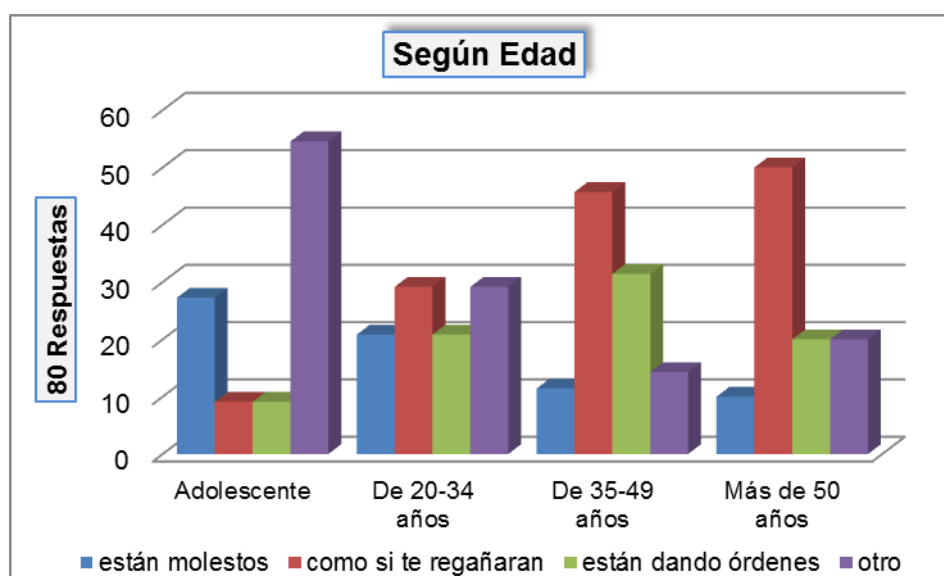
GRÁFICA N° 28: Interpretación del tono de los españoles, según el nivel cultural.

El **tono** tiene sus propios valores, los cuales se adquieren en el entorno cultural de aprendizaje de la lengua. Estos valores aprendidos son la base de la interpretación en todos los contextos de interacción. Puesto que los valores en Latinoamérica y España son diferentes, la tendencia es a interpretarlos fuera de contexto. De acuerdo con los respuestas dadas a la pregunta 9, la opción elegida con más frecuencia a la hora de interpretar el tono del hablante español en el proceso de interacción comunicativa es **b) como si te regañaran**. Es verdad que las opciones ofrecidas son todas negativas, pero también existe una abierta que los hablantes podían elegir de no estar de acuerdo con ninguna de las tres, y eso fue lo que algún grupo hizo.

¹⁰⁷ Somos conscientes de que las tres opciones son negativas, pero son las recogidas en las entrevistas previas que sirvieron de base al cuestionario. Se ofrece, no obstante, la opción abierta d) para facilitar otro tipo de valoraciones.

Teniendo en cuenta el factor “género”, existen tendencias diversas, pero en general los bolivianos tienden a elegir **b) como si te regañaran**, aunque más los hombres que las mujeres, puesto que estas también eligen en un porcentaje alto la opción abierta **d)**. Los sujetos de otros países, en cambio, se inclinan bastante menos por esta última y reparten sus preferencias entre las otras tres. En cuanto al nivel cultural, todos los grupos coinciden en primar **b) como si te regañaran**, excepto el estrato popular de otros países, que eligen prioritariamente **c) como si estuvieran dando órdenes**.

Según la edad las valoraciones son las siguientes:



GRÁFICA N° 29: Interpretación del tono de los españoles, según la edad.

En los adolescentes predomina la opción abierta **d)**, pues la mayoría escribió “ninguno”; en cambio todos los bolivianos en general de las otras edades consideran como predominante la opción **b) como si te regañaran**. En el caso de otros países, las tres opciones son similares en porcentaje.

Las interpretaciones ofrecidas a los informantes y aceptadas por ellos, como se ve por los resultados, fueron recogidas en el proceso de observación y se relacionan con el tono alto y la voz elevada con que hablan los españoles. En Latinoamérica las emisiones de estas características se utilizan para regañar a alguien, cuando uno está molesto o en situaciones en que se dan órdenes. Estos valores adquiridos se transfieren indebidamente a la

interpretación del tono con que hablan los españoles. La situación cambia cuando toman conciencia de que el valor aprendido no es el mismo utilizado en el nuevo contexto.

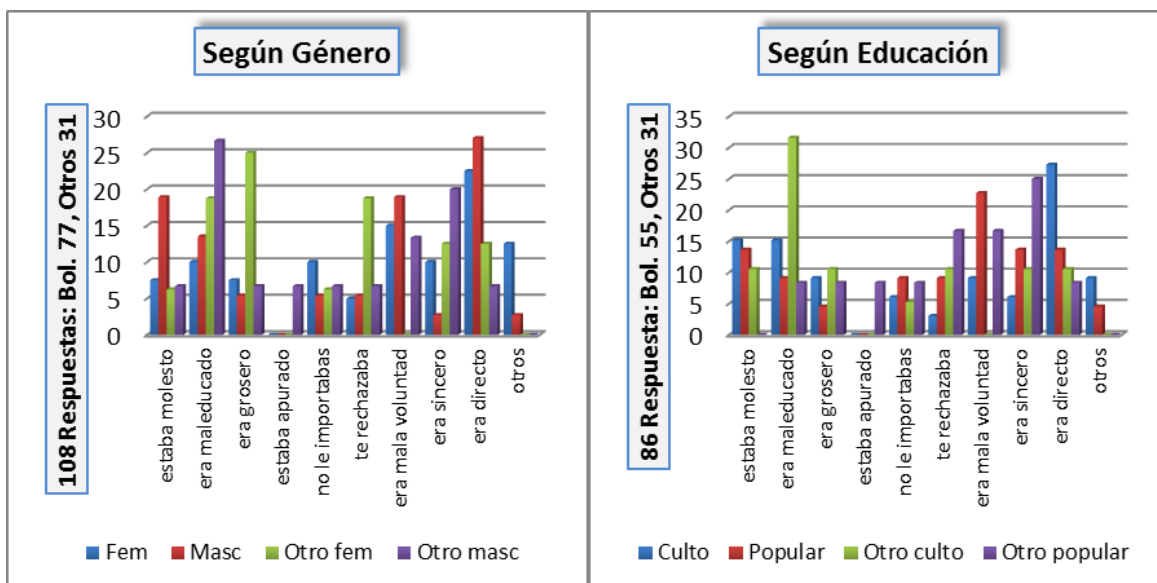
La importancia de la entonación (en la que intervienen factores físicos medibles como ritmo + pausa + volumen + tono) en la comunicación ha sido reconocida por autores diversos. Tannen, por ejemplo, señala que si uno espera “cambios extremos de tono y no los detecta, lo que escucha le suena monótono. Le da la impresión de que el hablante es un tipo de persona imperturbable o que no se interesa demasiado en la conversación, o incluso que está emocionalmente perturbado, que sufre de ‘afecto insípido’. Si usted no espera cambios de tono tan extremos y los escucha, puede concluir que la persona es muy exagerada o muy sensible.” (Tannen 1991:50, 51).

La pregunta número 11, cuyos resultados se exponen a continuación, tiene que ver también con la evaluación subjetiva de las formas de expresión de los españoles. Las opciones ofrecidas son respuestas comunes a peticiones, opiniones de índole personal o al ofrecimiento de alguna comida o bebida.

12. Cuando un español te respondía más o menos así: “¿No sabe leer?”, “Ahí está en el cartel”, “Haz lo que quieras”, “Yo no quiero” o “No me gusta”, pensabas que:

- | | | | |
|---------------------|-------------------|----------------------|----------------------------------|
| a) Estaba molesto | b) Era maleducado | c) Era grosero | d) Estaba apurado ¹⁰⁸ |
| e) No le importabas | f) Te rechazaba | g) Era mala voluntad | h) Era sincero |
| i) Era directo | j)..... | | |

¹⁰⁸ Equivale a decir que ‘tenía prisa’. Así lo entendieron nuestros informantes



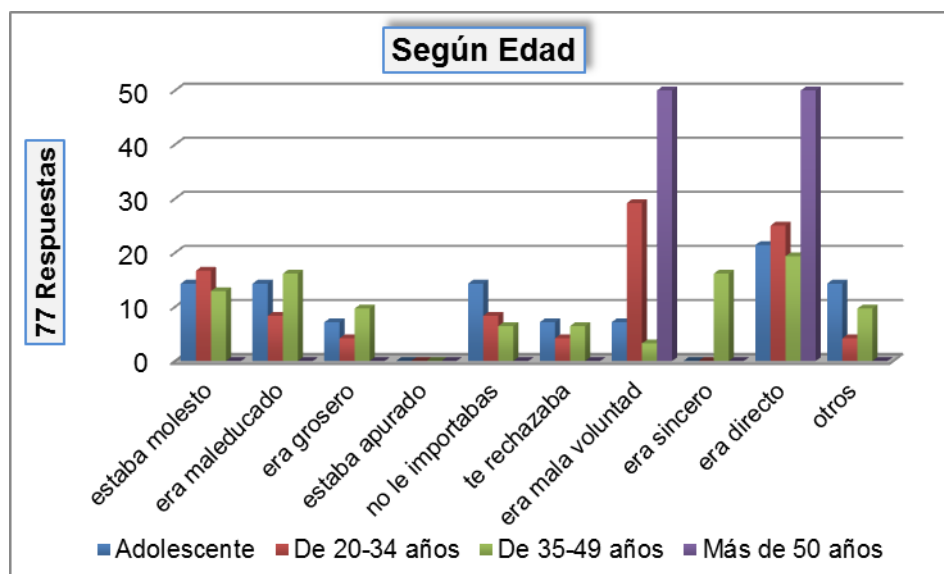
GRÁFICA N° 30: Valoración de ciertas respuestas de los españoles, según el género

GRÁFICA N° 31: Valoración de ciertas respuestas de los españoles, según el nivel educativo.

En las respuestas marcadas, prevalece una opción positiva y una negativa, respectivamente, **i) era directo** y **g) era mala voluntad**. Los que optan por la primera sencillamente suponen que el interlocutor responde de manera directa a la pregunta o petición hecha; en el segundo caso, se interpreta que no tenía ganas de responder. Debajo de esta interpretación está el estilo conversacional habitual en Bolivia, y quizás también en toda Latinoamérica, que elude la respuesta directa y procede mediante circunlocuciones. El contacto con el nuevo estilo de discurso es lo que hace suponer que no existe descortesía en “ir directamente al grano”, sino que se trata, sencillamente, de una manera distinta de enfocar la comunicación.

Tanto en los hombres como en las mujeres consultados, predomina la interpretación positiva, **i) era directo**, pero con un alto porcentaje de evaluaciones negativas, bien en la forma **g) era mala voluntad** (mujeres y hombres), bien en la forma **a) estaba molesto** (hombres). Estos resultados concuerdan con la respuesta a la pregunta 18 sobre lo que les gusta o no de la forma de hablar de los españoles. Muchos responden que les gusta que sean directos, aunque son varios también los que señalan no estar de acuerdo con que sean directos porque “no les importa si dañan al otro por ser muy directos”.

Según el nivel de educación, la valoración positiva es la que predomina en el grupo culto boliviano, mientras que en el popular predominan las negativas.



GRÁFICA N° 32: Valoración de ciertas respuestas de los españoles, según la edad.

En la distribución por edades, lo que más llama la atención es que la respuesta positiva se da sobre todo en los mayores de 50 años, probablemente por la mayor amplitud de pensamiento adquirido en los años de vida. Pero, por otro lado, destaca también en este sector de edad la tendencia a polarizar la valoración negativa en la respuesta **g) era mala voluntad**. Las opciones menos elegidas son **d) estaba apurado** (= ‘tenía prisa’) y **h) era sincero**, ambas de carácter positivo.

Las respuestas a las preguntas anteriores muestran discordancias en el estilo conversacional y en las valoraciones asociadas a ciertas prácticas conversacionales. Pero a través de ellas también se percibe una asimilación de las nuevas pautas a medida que el contacto con la otra cultura se hace más prolongado.

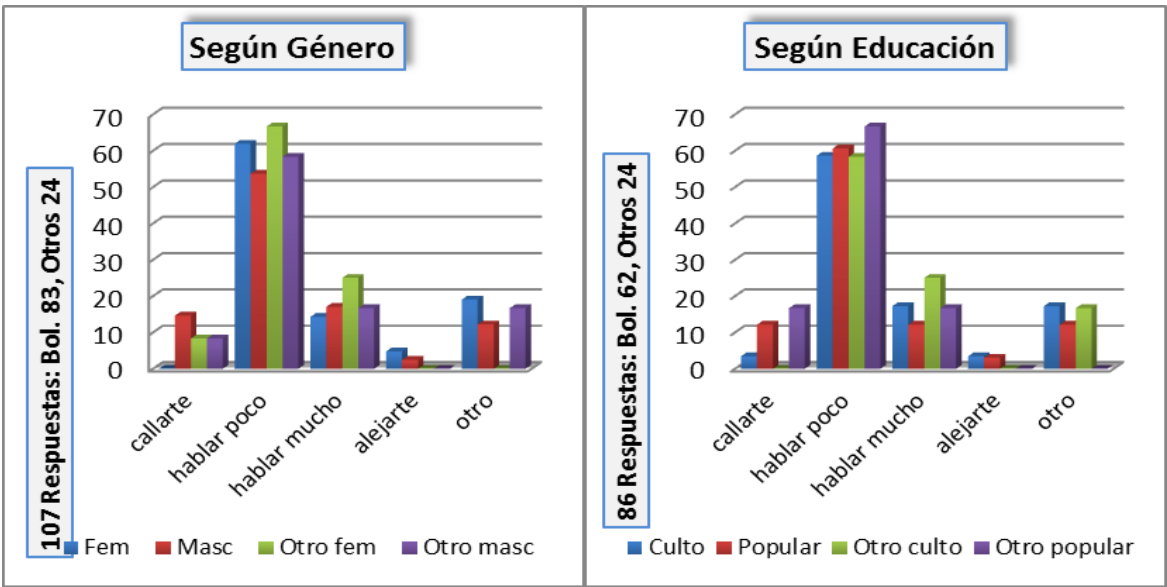
Ante el choque de culturas, el inmigrante se enfrenta a un proceso de adaptación y aprendizaje de una distinta forma de vida y con ella de una distinta manera de comunicarse. En este proceso el inmigrante se enfrenta a una decisión importante, sea consciente o inconscientemente: dejar su cultura y adaptarse a otra. El proceso conlleva cambios de conducta y reacciones ante lo desconocido que se le presenta. Ya decía García Gómez

(2001:58,59) que el proceso es complejo y pasa por diversas etapas, que el recoge bajo los términos de aculturación, desculturación y reculturación.

Las preguntas que siguen tratan de determinar cómo afronta el inmigrante su contacto con la nueva cultura.

8. Cuando llegaste a España por primera vez y te encontrabas con españoles, tenías tendencia a:

- a) Callarte b) Hablar poco c) Hablar mucho d) Alejarte e) Otros.....

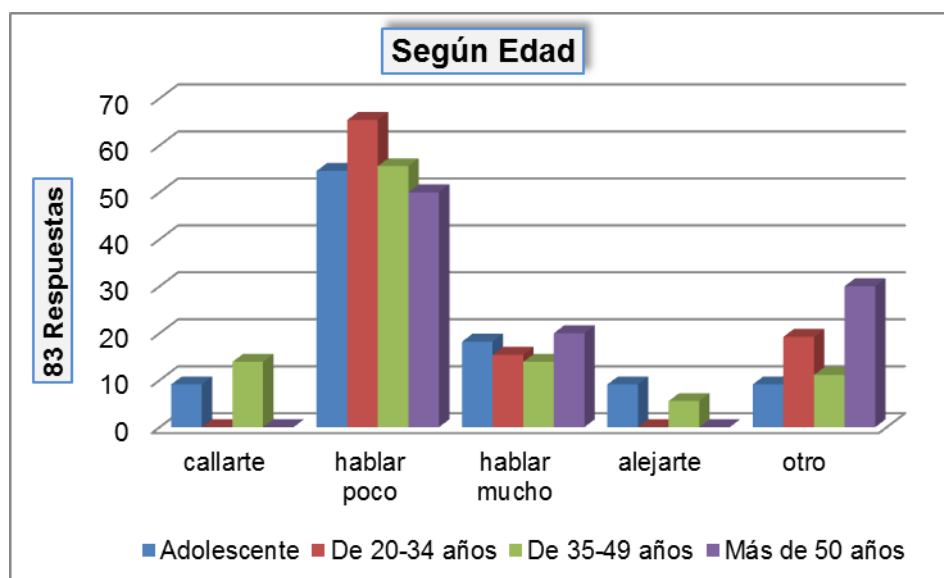


GRÁFICA Nº 33: Reacción ante el contacto con la nueva cultura, según el género.

GRÁFICA Nº 34: Reacción ante el contacto con la nueva cultura, según el nivel educativo.

En la comunicación al inicio de su vida en España, predomina claramente, en todos los grupos, independientemente del género o del nivel educativo, la opción **b) hablar poco**. Si unimos los resultados de esta pregunta y los de la pregunta 2, es decir, el predominio de, respectivamente, la tendencia a hablar poco en España y la tendencia a establecer relación con los de su propio país, vemos que ambos están claramente relacionados. Lógicamente, el hecho de que haya variedades de habla y el que uno esté familiarizado con una más que otra, producen una atracción hacia lo conocido y hacia quienes entienden lo que uno quiere decir. Por la misma razón, la tendencia, en un entorno extraño y desconocido, es a ver, descubrir lo nuevo y, mientras tanto, no hablar demasiado.

Conviene resaltar que solo los bolivianos han elegido la opción **d) alejarse**. Lamentablemente, tal opción refleja una situación de divergencia total, y, de ser adoptada de modo general, llegaría a ser un gran obstáculo para la integración social. Pero lo cierto es que con el tiempo, todos se llegan a relacionar con los demás aunque el progreso sea lento.



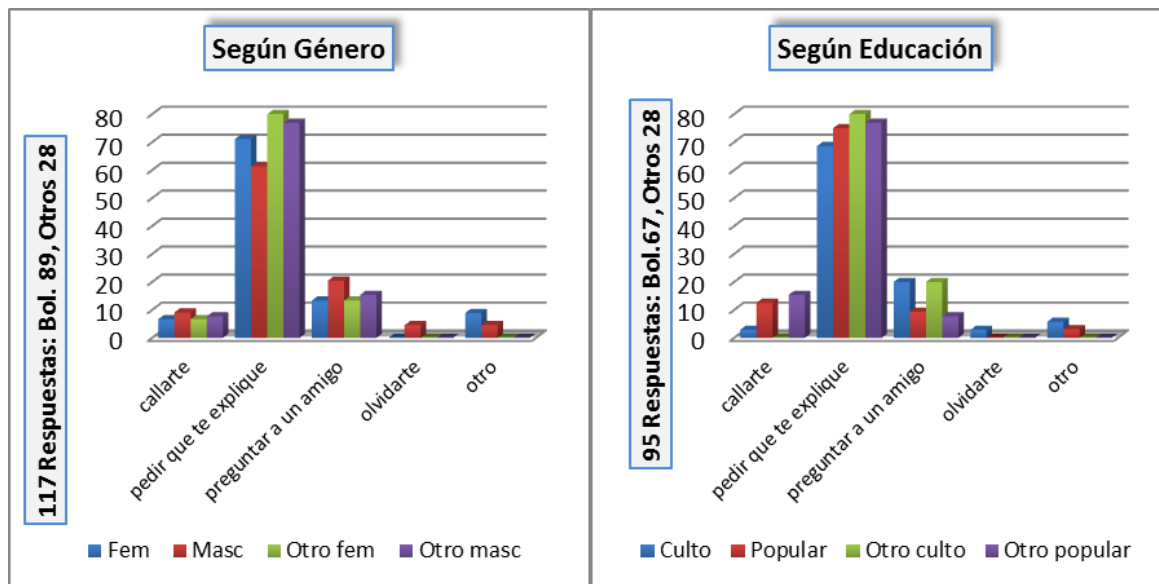
GRÁFICA N° 35: Reacción ante el contacto con la nueva cultura, según la edad.

Tomando en cuenta la edad, los resultados son similares a los anteriores, es decir, la tendencia es a **hablar poco**. Conviene destacar, no obstante, que una parte de los adolescentes (y también de las personas comprendidas entre los 35 y los 49 años) se inclinan por las actitudes más inhibitorias, **a) callarte** y **d) alejarte**. Tal actitud seguramente tiene relación con el desconocimiento del medio y de las personas y con la diferencia de términos o estrategias comunicativas del lugar de residencia. Una vez salvados estos obstáculos, se supone que los adolescentes adoptarán posturas más integradoras.

La pregunta siguiente indaga la conducta del inmigrante ante la aparición de problemas relacionados con la lengua.

10. ¿Qué hacías cuando no entendías alguna palabra o expresión de los españoles?

a) Callarte b) Pedir que te explique c) Preguntar a un amigo d) Olvidarte e).....



GRÁFICA N° 36: Actitud ante palabras no entendidas, según el género.

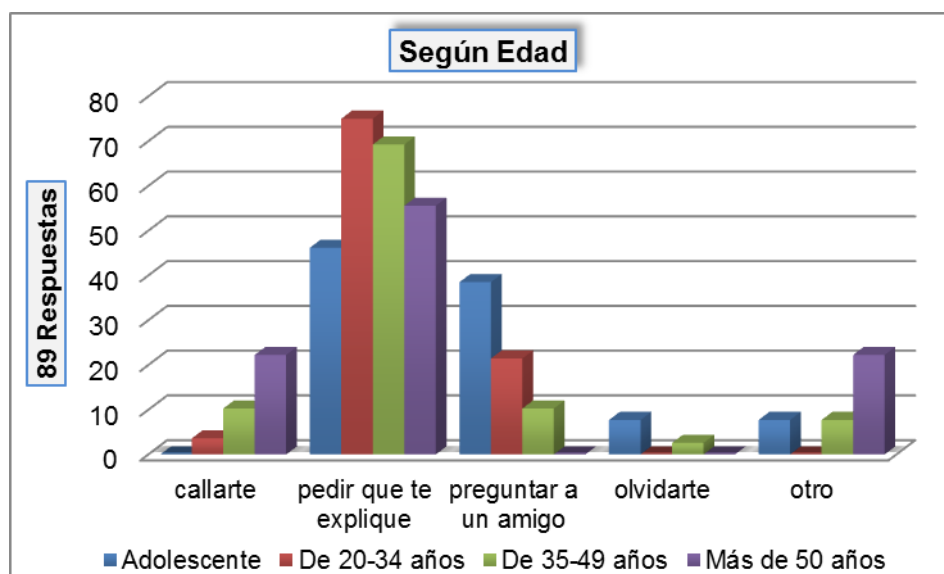
GRÁFICA N° 37: Actitud ante palabras no entendidas, según el nivel educativo.

La mayoría de los informantes se inclina por la opción **b) pedir que te expliquen**, en caso de no entender alguna palabra o expresión. Esta estrategia permite tener un proceso de acomodación más rápido y también permite llegar a conocer las características del nuevo estilo para evitar tener conflictos en las interacciones comunicativas con interlocutores españoles.

Es posible lograr el mismo resultado cuando se opta por **c) preguntar a un amigo**, la opción seleccionada en segundo lugar; el problema es que no se resuelve el conflicto a tiempo y cabe la posibilidad de que el proceso de acomodación sea lento y requiera de más esfuerzo. Entre las respuestas dadas en la opción libre está la de deducir el significado del contexto o buscar en el diccionario, así como la de anotar en un papel las palabras que eran diferentes o no entendían y tratar de aclararlas después por diversos procedimientos.

Tomando en cuenta la edad, los resultados son similares a las anteriores; por lo tanto, la variable social tiene poca ninguna influencia en la selección de una estrategia específica. Repárese, no obstante, en que los adolescentes son los que más recurren a la explicación de

un amigo y que, por el contrario, los mayores son los que más eligen la opción de callarse. Los resultados reflejados en el siguiente gráfico nos muestran lo expresado anteriormente.

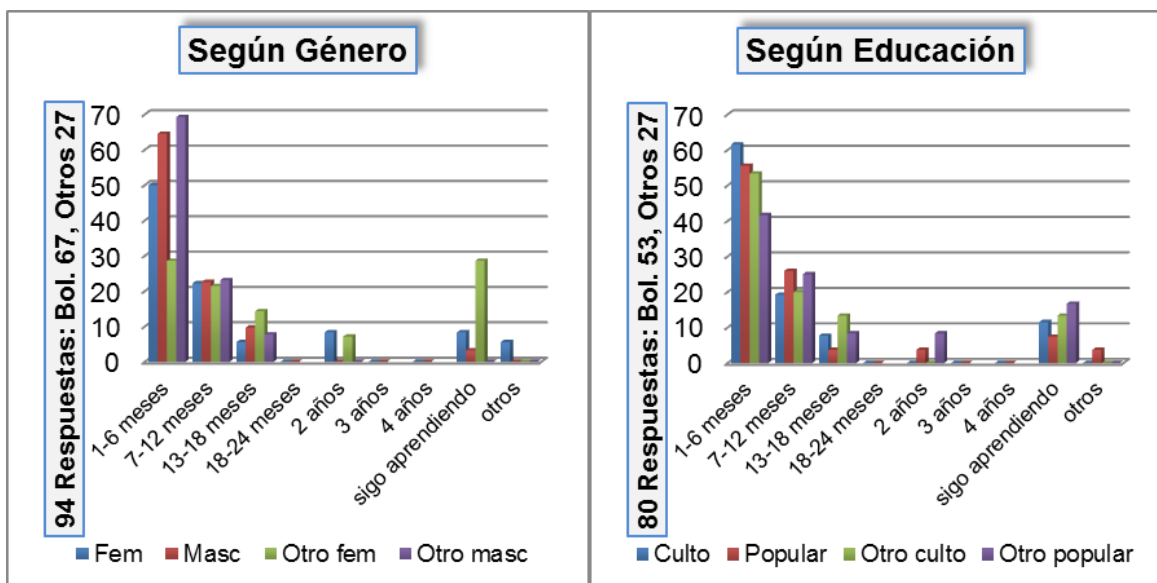


GRÁFICA N° 38: Actitud ante las palabras no entendidas, según la edad.

Ante el conflicto discursivo surgido en la interacción comunicativa, una estrategia pertinente es pedir la explicación al hablante nativo. Esta estrategia, que los informantes afirman practicar con frecuencia, según acabamos de ver, permite obtener información de las diferencias existentes entre las dos variedades, a la vez que aprender el significado de los nuevos términos que ocasionan problemas en la comunicación. Ahora bien, aprender el nuevo estilo conversacional no solo implica aprender palabras nuevas, sino que existen otros componentes, por ejemplo los paralingüísticos, de cuyo uso diferencial no siempre se tiene la misma conciencia. Con esta cuestión tiene que ver de alguna manera, como luego se explicará, la pregunta siguiente.

13. ¿Cuánto tiempo te ha tomado aprender (dejar de tener problemas con) la forma de hablar el castellano de España?

- a) 1-6 meses b) 7-12 meses c) 13-18 meses d) 18-24 meses e) 2 años f) 3 años
g) 4 años h) Sigo aprendiendo

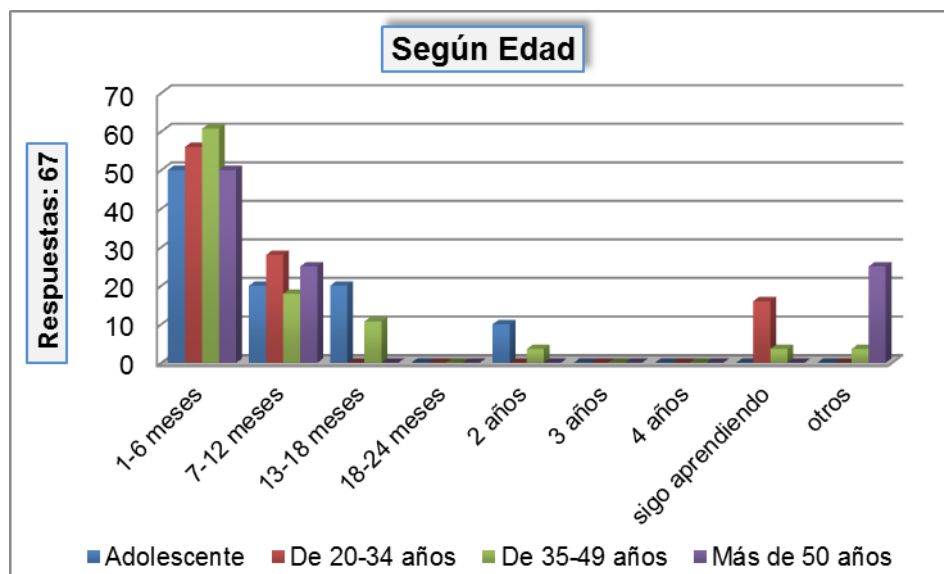


GRÁFICA N° 39: Tiempo de aprendizaje de la nueva variedad, según el género.

GRÁFICA N° 40: Tiempo de aprendizaje de la nueva variedad, según el nivel educativo.

La mayoría piensa que ya no tiene problemas con el nuevo estilo y por eso selecciona la opción **a) de 1-6 meses** en porcentajes superiores al 50%. Según sus manifestaciones, los hombres dejarían de tener problemas antes que las mujeres, algunas de las cuales afirman que los siguen teniendo (opción **h) sigo aprendiendo**), sobre todo las no bolivianas. Teniendo en cuenta el nivel de educación, los dos estratos manifiestan no tener problemas después de transcurrido un año, aunque las clases cultas en mayor medida que las populares.

La observación pasiva muestra que las manifestaciones anteriores en relación con los plazos de acomodación son ciertas si nos referimos a determinados componentes, tales como el vocabulario o algunas costumbres propias de la región; sin embargo, en el caso de otros componentes, como los paralingüísticos, los inmigrantes continúan teniendo problemas en la interpretación después de varios años, en parte porque toman conciencia de ellos con mucha mayor lentitud. Algunos, en concreto los que eligen la opción **h) sigo aprendiendo**, parecen reconocerlo así.



GRÁFICA N° 41: Tiempo de aprendizaje de la nueva variedad, según la edad.

La distribución por edades parece mostrar que todos los grupos se atribuyen un aprendizaje más rápido, de modo que, en su opinión, han completado entre un 70 % y un 80 % de los conocimientos necesarios en el transcurso de un año. Los más jóvenes son los que declaran un aprendizaje más imperfecto en el mismo período.

A diferencia de las anteriores, centradas en aspectos valorativos concretos, la pregunta siguiente, la número 18, trata de indagar la valoración global que los inmigrantes bolivianos e hispanoamericanos hacen de la variedad española con la que han entrado en contacto. La pregunta es muy abierta y los resultados se han transcrito literalmente y se han agrupado de acuerdo a la edad, sexo y nivel social del informante; se han ordenado, además, atendiendo a lo que **gusta** y a lo que **no gusta**. Los resultados son los siguientes:

18. De la forma de hablar de los españoles ¿qué cosas te gustan y qué no te gusta?

ADOLESCENTES	
FEMENINO	MASCULINO
Gusta: La diferencia es en todo. Me hace gracia cuando mis amigos me dicen “qué pasa tronco” es algo muy típico de los jóvenes. Que algunos te hablan muy diferente. Son muy educados y amables sobre todo	Gusta: Me gusta el decir lo que uno piensa. Me gusta cuando usan palabras cariñosas. Me gusta que sea directa y simple. Hablan con respeto y a veces no. No gusta: No me gustan los tacos. Me pareció un poco raro lo que hablamos

<p>me gusta su puntualidad.</p> <p>Me gusta que son amables y algunos comprensivos.</p> <p>Cosas que me gustan que pronuncian la z y c.</p> <p>No gusta: No me gusta que suelen insultar y hablar muy mal pensando que eso les hace guays.</p> <p>Dicen muchos tacos y tienen mucho carácter, impacientes.</p> <p>No me gusta que te hablen de mala forma.</p> <p>Que no me gusta los tacos que hablan.</p>	<p>nosotros, hablamos de distinta manera y muchas cosas que hablan ellos, pocas cosas entendía o simplemente me decían que esto significa esto, los latinos que estaban ahí.</p> <p>No me gusta las barbaridades que decían, es habla grosera.</p> <p>No me gusta cuando chillan, cuando tosen en la cara, cuando te tratan mal por no haberles entendido.</p> <p>No me gusta que cuando te acostumbras a la forma de hablar con la gente, en tu familia te toman como un mal educado.</p>
--	--

DE 20-34 AÑOS	
FEMENINO CULTO	MASCULINO CULTO
<p>Gusta: expresiones como guapa, vale, maja, sean directos, educados y sinceros.</p> <p>No gusta: Maleducados, tono alto/ soberbia, tacos / malhablados, cotillas, chismosos, fumatéricos, permisividad con drogas.</p>	<p>Gusta: La pronunciación de la z.</p> <p>Son directos, responsables, sociables y detallistas.</p> <p>Acento.</p> <p>Nada.</p> <p>Hablan directos y sin rodeos.</p> <p>No gusta: La falta de respeto en la forma de hablar, los tacos (cabrón, de puta madre).</p> <p>Son chulos, altaneros.</p> <p>La rudeza.</p> <p>El racismo por tratar al hablar y es más seco la forma de hablar.</p> <p>Son autoritarios, que hable con respeto.</p> <p>Son malhablados.</p>
FEMENINO POPULAR	MASCULINO POPULAR
<p>Gusta: Son muy buenos y muy educados, son agradecidos (dicen gracias), palabras cariñosas, dicen estupendo.</p> <p>No gusta: son tajantes, dan órdenes, menosprecian, presumidos, son groseros, malhablados, hablan gritando (parecen de mal humor y siempre discutiendo).</p> <p>Hablan muy fuerte.</p> <p>Son malcriados, bruscos en el tono, maleducados para nosotros.</p> <p>Es vulgar, sus conversaciones son muy complicadas, lo que dicen: joder-coño-guarro o eso de fregar, lo fuerte que hablan.</p>	<p>Gusta: cuando dicen ‘perdona’, ‘hola guapo’.</p> <p>Vale, venga, hasta luego, hasta ahora.</p> <p>Todo.</p> <p>No gusta: El tono: es como si mandarían, los tacos.</p> <p>Algunas palabras el tío, el tronco, la mala leche y la hostia y campeón.</p> <p>No me gusta cuando dicen ‘me cago en la madre que me parió’.</p> <p>Lo que gritan.</p>

DE 35-49 AÑOS	
FEMENINO CULTO	MASCULINO CULTO
<p>Gusta: Son muy directos al momento de hablar y no se van con rodeos. El diferenciar en la pronunciación de la c y z en español. La libertad de expresión y que sean más directos. Todo. Son directos, dicen sin dar vueltas. El uso de vosotros. No gusta: La forma despectiva que tienen para dirigirse a las personas. La manera de hablar muy fuerte, los tacos que usan y muy seguido. Los tacos, las guarradas. Lo que hablan muy alto. El tono suena como agresivo, un griterío. Se confunde ser grosero con ser moderno.</p>	<p>Gusta: Que la gente se tutee y no se comunique con formalismo. El correcto uso del idioma. Hablan bien pero hay otros que no hablan bien. Algunas expresiones. No gusta: No me gusta su tono a la hora de comunicarse. Alguna exageración en la pronunciación de la z y ll. Piensan que son lo mejor de Europa pero no se dan cuenta que Europa no lo considera así. Que sean mal hablados. La forma alta de hablar, a veces ruda en la que hablan y los tacos fuertes que se usan.</p>
FEMENINO POPULAR	MASCULINO POPULAR
<p>Gusta: Han sido buenos conmigo, aquí hablan mejor. Todo. La pronunciación. Nada. Las palabras cariño o bonita. Que sean cumplidos, respetuosos, exigentes con el horario. Que sean directos. Que digan gracias y por favor. Que se digan de tú, los nombres, no discriminan. No gusta: Las malas palabras que hablan. Las malas palabras, los tacos, son malcriados. Los tacos. La pronunciación, hay expresiones que están mal pronunciadas y no aceptan que están mal. Las malas palabras. Que hablen en voz alta y las malas palabras. Que sean cotillas. Las malas palabras que utilizan, las groserías. Las malas palabras que utilizan.</p>	<p>Gusta: Directos, piden con voz fuerte y autoritaria. Me gusta la pronunciación y que son directos. Son puntuales, son cumplidos. El ritmo de hablar y que no son resentidos. Nada. No gusta: El tono generalmente es seco y autoritario. Las palabras groseras. Las expresiones malas, los tacos y el tono alto. Lo que dicen: hijo de puta, malas palabras (palabras obscenas), son toscos cuando hablan. Las malas palabras que dicen no me gusta. Que son guarros y mal hablados. Fuman mucho.</p>

MÁS DE 50 AÑOS	
FEMENINO	MASCULINO
<p>Gusta: La z es bien pronunciada. Se expresan mucho mejor. Se expresan bien, son expresivos. La pronunciación. No gusta: Son mal hablados o sea malas palabras. Hablan gritando. Hablan muy rápido. Los tacos.</p>	<p>Gusta: En su parte buena, sabes a qué atenerte. Es sencillo y fácil de comprender. No gusta: El tono, que sean secos. Es dura. En la parte mala te predispone al mal humor. Las malas palabras, como coño, mierda, hijo de puta, etc.</p>

OTROS PAÍSES	
FEMENINO CULTO	MASCULINO CULTO
<p>Gusta: La sinceridad con que quieran comunicarte algo. Me gusta el acento. Me gusta el acento español. No gusta: No me gusta el tono en que nos hablan y que ellos hablan, su forma de hablar, su expresión, las palabras que utilizan, no me gusta los tacos que dicen. No me gusta su tono de voz, se creen autoritarios. No me gusta el tono alto. No muestran respeto por la forma de hablar de los extranjeros. No me gusta que en ocasiones son un poco guarros.</p>	<p>Gusta: Me gusta que son directos y lo que pronuncian. Me gusta el acento. Me gusta que son directos. Me gusta que son directos, que se cagan en todo lo que se mueve. No gusta: No me gusta las palabrotas como me cago en dios, son muy groseros, lo que hablan gritando. Es grosero, alto y duro. No me gusta el nivel del tono de voz. No me gusta que a veces son maleducados. No me gustan los tacos, en ningún tipo de expresión y menos en medios de televisión, es vulgar. Me disgusta que repitan en bucle sus historias o que hablen de temas íntimos en voz alta. Los tacos no agradan mucho.</p>
FEMENINO POPULAR	MASCULINO POPULAR
<p>Gusta: Me gusta la pronunciación. Me gusta cuando demuestran amabilidad. No gusta: Lo que no me gusta es que son muy directos, que dicen las palabras sin saber si lo que dicen otros lo que a otros le duelen. De mi país es demasiado dulce o mucha amabilidad. Ahora que tengo muchos años noto que soy muy seca o fría para expresarme, pero a veces también me queda algo de mi país, por algo soy latina.</p>	<p>Gusta: Me gusta que hablan de forma directa. Me gusta que son directos. Me gusta lo que hablan con propiedad. Me gusta todo. Hablar rápido. Me gusta que la forma de hablar es directa y tono fuerte. No gusta: No me gusta que gritan al hablar. No me gusta que se meten con dios y los tacos vulgares. No me gusta lo que conversan con malas</p>

No me gustan los tacos. No me gusta lo que dicen ‘me cago en Dios’. No me gusta en su forma de hablar porque casi nunca pronuncian sustantivos. No me gusta que repitan siempre la misma palabra, ninguna me gusta.	palabras. No me gusta cuando hablan con muchos tacos y chillan.
---	--

Los resultados así expuestos permiten ver de manera rápida en primer lugar que todos los grupos señalan elementos positivos y negativos, aunque algunos de sus miembros den respuestas tajantes del tipo “nada” o “todo”. En segundo lugar, qué aspectos concretos les suscitan más simpatías o más aversión. Como se verá, la mayoría de ellos ya han ido apareciendo en anteriores preguntas.

Así ocurre, en efecto, con uno de los elementos más mencionados: el tono o intensidad con que se habla. En opinión de los sujetos, los españoles hablan en voz demasiado alta y esto para ellos y en el entorno de su cultura se asocia a la falta de educación o al mal humor. En consecuencia, expresiones como “rudeza”, “seca”, “autoritaria”, “brusca”, “hablan fuerte”, “hablan alto”, “gritan”, “como si mandaran”, “agresivo” surgen en la encuesta al hablar de este tema. Alguna persona, sin embargo, juzga como positivo el que se hable fuerte, porque así lo que se dice resulta más audible.

Asimismo, se alude con asiduidad (de hecho hay hasta 16 menciones explícitas en este sentido) a los tacos o a las formas de expresión soez. Su utilización por los españoles hace que los vean como maleducados, groseros, malhablados, irrespetuosos, es decir, atribuyen deficiencias a su forma de expresarse que, como suele ocurrir en estos casos, transfieren también a su carácter, en concreto a su forma de afrontar las relaciones sociales o a la calidad de su educación personal. Estos juicios enlazan con los expresados en la pregunta 7, en la que, recuérdese, el calificativo **malhablados** se encuentra en tercer lugar entre los atribuidos a los españoles. La atribución, naturalmente, no tiene por qué ser cierta. El concepto de “abundancia de tacos” es subjetivo, e incluso lo es el carácter mismo de voz malsonante de una palabra. Los bolivianos, en efecto, pueden considerar malsonantes determinadas palabras que para un español no lo son en absoluto o lo son con una intensidad muy leve.

En el otro extremo de la escala, en general existe una actitud positiva hacia la forma de hablar **directa**. Hubo 16 opiniones de que les gusta que los españoles sean directos y algunos comentan las ventajas de “no ir con rodeos”, porque así en la vida social “uno sabe a qué atenerse”; no obstante, hubo 2 opiniones contrarias, debido a que el ser directo implica dañar al interlocutor: “Lo que no me gusta es que son muy directos, que dicen las palabras sin saber si lo que dicen otros lo que a otros le duelen” [sic].

De forma complementaria a la valoración negativa dada a los tacos, se juzga positivamente, como muestra de expresión cariñosa, el uso frecuente de palabras tales como “guapa”, “maja”, “bonita”, y lo mismo ocurre con fórmulas de cortesía positiva como “estupendo”, “gracias” y los cumplidos.

En cuanto se refiere a la **pronunciación**, la actitud es positiva en general. Así se señala en 5 ocasiones, 3 ellas aludiendo en concreto a la pronunciación de la “z”. No faltan, sin embargo, juicios negativos hacia los mismos elementos: 2 veces se menciona el desagrado hacia la pronunciación en general, y una hacia la de “z” en particular. Se alude positivamente al “acento” en 4 ocasiones.

En relación con la pronunciación cabe señalar un comportamiento relevante desde el punto de vista sociolingüístico: aunque determinados fenómenos son valorados positivamente cuando se oyen en boca de españoles, no sucede lo mismo con su adopción por los bolivianos. Estos, por ejemplo, son reacios a la pronunciación interdental de la “z”, como vimos en los resultados de la pregunta 15, y, cuando regresan a su país, se les reprocha el uso de los rasgos propios de España. Una experiencia narrada por una informante indica que en su región no se pronuncia la -s final. Al retornar a Bolivia fue a comprar donde acostumbraba a ir. Pidió lo que requería; la vendedora, al notar que pronunciaba las -s finales le dijo: “Estás hablando como colla”. La informante cuenta que tuvo que retirarse y volver. En la segunda visita modificó su pronunciación para que la atendiera de buena manera. Situaciones como esta les ocurrieron a otros informantes a quienes se les decía: “hablas como español”, o se enfrentaban a burlas de parte de los interlocutores.

De las respuestas a la pregunta 18 se desprende, por otra parte, un fenómeno al que ya se ha aludido con ocasión de los tacos y que ha sido repetidamente observado en muchas investigaciones sobre actitudes lingüísticas: aunque la pregunta se dirigía a la **forma de hablar**, las respuestas se relacionan a menudo con la **conducta no lingüística** de los hablantes, pues lo **positivo** tiene que ver con ser responsables, educados, buenos, cumplidos, sinceros, respetuosos, no muy formales (en el sentido de ‘poco ceremoniosos’), con libertad de expresarse, exigentes en el horario, puntuales, no resentidos, amables, etc., y lo **negativo** se traduce en calificativos como chulo, soberbio, tajante, altanero presumido, menospreciante, fumatérico¹⁰⁹, etc.

En resumen, a partir de las respuestas a la pregunta 18 cabe establecer las siguientes conclusiones:

1. La valoración sobre la variedad lingüística, ya sea positiva o negativa, se relaciona con la conducta de los hablantes, a los que se tacha, por ejemplo, de educados, amables, puntuales..., o, por el contrario, de groseros, autoritarios, irrespetuosos...
2. Existe un choque de valores positivos y negativos entre ambas culturas en relación con determinados elementos. Entre los más notorios se encuentra el uso de los tacos y el tono e intensidad del habla por un lado, y el de términos de cortesía positiva (apelativos afectuosos, agradecimientos, elogios) por otro.
3. El conflicto es habitual en las primeras interacciones comunicativas, pues, ante el choque de normas, prevalece la del país de origen. Un contacto más prolongado puede llevar a tomar conciencia de las diferencias y a suavizar los conflictos.
4. Aunque no exista una actitud negativa global hacia la variedad lingüística de residencia, pueden existir divergencias por cuestiones de identidad. Esto origina conductas aparentemente paradójicas: mientras se valoran de forma positiva determinados fenómenos, se juzga negativamente su adopción.

6.2.3.2 Percepción de la variedad propia

Mientras en el epígrafe anterior se han ordenado y comentado los juicios explícitos que los inmigrantes manifiestan hacia la variedad española con la que se encuentran, en esta

¹⁰⁹ Se dice ‘fumatérico’ a la persona que fuma demasiado, aquel que tiene el hábito de fumar muy arraigado.

trataremos de determinar cómo perciben la variedad que hablan. Y en esta percepción entrarán tanto los juicios valorativos, como la conciencia que manifiestan de su propio idiolecto y del de la comunidad a la que se adscriben.

Chambers y Trudgill sostienen que “los grupos sociales tienden a alterar su habla en los estilos más formales. Y lo que es más importante: como vimos entonces, todos los grupos tienden a alterarla en la misma dirección”. (Chambers y Trudgill 1994:115). Esta afirmación es apropiada cuando existen diferentes estilos dentro de una misma comunidad de habla; si queremos aplicar esta conclusión a situaciones en las que hay choque de culturas, lo que predomina para utilizar un estilo u otro es a cuál de ellas pertenece el interlocutor. Asimismo depende de en qué situación se utiliza y con qué propósito. Las respuestas dadas a la pregunta 19 nos dan algunas pistas al respecto.

Para poder clasificar y comentar los resultados, se han agrupado y marcado como **Del país** los que indican la opinión del informante con respecto a la forma de hablar del país de origen, y como **Personal** los que corresponden a las opiniones acerca de su propia forma de hablar. Asimismo, las respuestas se han agrupado según las variables seleccionadas. Como en la pregunta 18, se transcribe literalmente lo que han escrito.

19. ¿Cómo es la forma de hablar en tu país y la tuya ahora?

ADOLESCENTE	
FEMENINO	MASCULINO
<p>Del país: En mi país se habla con mucho respeto a las personas mayores. Hablan muy lentos, no son muy cariñosos. Son muy machistas y cerrados de mente. Pues, la forma de hablar de aquí (España) mal, porque algunas personas, hablan mal.¹¹⁰</p> <p>Personal: Ahora ya no hablo con tanta educación pero sí sé respetar. Yo hablo deprisa, yo soy muy cariñosa. Muy diferente porque ahora me junto con españoles</p>	<p>Del país: Diferente. Nosotros raro hablamos, somos más reservados. Diferente. Más educados y corteses, más suave con más cariño, diminutivo. La forma de hablar es suave y educada.</p> <p>Personal: Se me pegan cosas de cómo hablan los españoles, allá nos hablamos más de tú a tú. Cambié en la forma de expresarme y decir las cosas más directo.</p>

¹¹⁰ El informante escribió esta respuesta en la pregunta indicada, a pesar de que es una respuesta propia de la pregunta 18.

	<p>La mía ahora es directa y a veces malsonante.</p> <p>No me he dado cuenta en mi forma de hablar.</p> <p>No ha variado mucho</p>
--	--

DE 20-34 AÑOS	
FEMENINO CULTO	MASCULINO CULTO
<p>Del país: En Bolivia hablamos de una forma más amable, con más respeto a las personas. En mi país somos más formales y respetuosos, son rápidos al hablar y en voz alta.</p> <p>La forma de hablar en mi país es rica en expresiones propias del lugar</p> <p>Personal: Habla normal.</p> <p>Mi forma de hablar sigue siendo igual, solo una o dos palabras se me pegaron y además obligada tengo que hablar como aquí si no me entenderían los españoles.</p> <p>Diferente.</p> <p>Normal, que entendamos.</p> <p>Nosotros hablamos en forma general el castellano antiguo.</p> <p>Mi forma de hablar ahora se ha adaptado a la forma de Madrid con sus expresiones y jerga.</p> <p>Interculturizada</p> <p>Aquí (En España) son más directos y no tienen respeto hacia las personas.</p>	<p>Del país: La forma nuestra es más cortes y cariñosa, la de aquí es más directa y más ruda.</p> <p>En mi país es tranquila, suave.</p> <p>Es muy rica en cultura, buena expresión con cariño, lo que no hay aquí, con más humildad.</p> <p>En pronunciar las palabras más correcto</p> <p>Personal: Como siempre ha sido y nunca va a cambiar.</p> <p>La mía un poco ruda</p>
FEMENINO POPULAR	MASCULINO POPULAR
<p>Del país: Es más dulce, más sencillo, sumisos.</p> <p>En mi país es pasivo y tranquilo y aquí es más seco el tono de voz.</p> <p>Mal, palabras mal, mezclado.</p> <p>En mi país o mi tierra lo hablamos muy pronunciado utilizando en palabras que tienen la (S) bien pronunciado o la (x) también lo hablamos muy pronunciado</p> <p>Personal: En mi país es la misma (forma de hablar) pero yo me comunico con ellos y hablo como vine de allí para que me entiendan y no les complique.</p> <p>Ahora es más educado, por palabras obscenas solo al enfadarnos.</p> <p>Para mí normal.</p>	<p>Del país: Ahora entiendo mejor pero es más amable y mejor allá.</p> <p>La forma de hablar en mi país es con el acento atrasado y tiene mucha diferencia con la tuya en hablar en tono alto y muchas cosas más.</p> <p>Hablan más suave</p> <p>Personal: Es igual, no ha cambiado casi nada. Aquí vosotros, allá ustedes.</p>

<p>La mía he cambiado en algo algunas expresiones en algunas palabras, pero siempre intento hablar como en mi propio país, y lo que me hace cambiar en algunas palabras por ejemplo en acento o tono es el tiempo que llevo y trabajo con niños. Yo sigo hablando normal.</p>	
---	--

DE 35-49 AÑOS	
FEMENINO CULTO	MASCULINO CULTO
<p>Del país: Es más cerrado y no es directo. No me gusta el tono de allá, es lento, se toma como vuelteros, el tono suena dulce sin ser dulce.</p> <p>Personal: Ha variado, debido a que tengo que cambiar palabras y expresiones para un mejor entendimiento en todos los ámbitos sociales y llegar a integrarme en una sociedad que es distinta, pero sin perder la identidad de mi origen.</p> <p>Siento que en España hablo de una forma y cuando voy a mi país me hacen notar que hablo diferente.</p> <p>La misma.</p> <p>Cambié solo palabras, expresiones y los tacos.</p> <p>La misma no he cambiado ni cambiaré.</p> <p>Es la misma la diferencia es que ahora he ampliado mi vocabulario con palabras que usan en España</p>	<p>Del país: En mi país uno se comunica con más cariño y calma. Introverso. Hablan educadamente, Sr, Sra. Perdone, gracias, etc.</p> <p>Noto mucho el cambio de acento, de las palabras y la forma de hablar cuando voy, sobre todo los primeros días.</p> <p>Personal: Mi forma de hablar ahora es más dura y fuerte en el tono. Igual de siempre en ambos lados.</p> <p>Lo es mejor pero cambia un poco por el sistema de trabajo que tiene con el español. Creo que la mía ha cambiado y es un poco más seca y una mezcla</p>
FEMENINO POPULAR	MASCULINO POPULAR
<p>Del país: Hablamos con respecto. Hablamos, nos expresamos mal. Es más estilizado, rústico, resaltamos la S y X.</p> <p>Aquí la gente habla muy rápido y fuerte en mi país es más calmado y suave.</p> <p>En Bolivia somos tímidos y callados, aquí son más independientes.</p> <p>Nos falta expresamos parecemos serviles pero somos más respetuosos.</p> <p>En mi país es pasivo.</p> <p>Hablamos con diminutivos.</p> <p>Es mejor que aquí.</p> <p>El tono y modo de expresarse es más educados, se habla sin gritar aquí no sabemos si discuten o no.</p>	<p>Del país: No hablamos correcto, nos falta la expresión.</p> <p>Las palabras en Bolivia son más suaves y más amables y cariñosas</p> <p>Personal: He mejorado pero no he cambiado.</p> <p>Hablo igual nomás como en la llajta.</p> <p>Cuando me dirijo a un español hablo con sus palabras y cuando estoy en mi país o con mi gente hablo igual que como me enseñaron mis padres.</p> <p>Normal</p>

Personal: La mía sigue igual.	
--------------------------------------	--

MÁS DE 50 AÑOS	
FEMENINO	MASCULINO
<p>Del país: Es normal. En mi país se habla muy suave y también es la forma de hablar mía. Es buena y comprensiva. Personal: La mía sigue igual, no cambié nada. En mi país se habla muy suave y también es la forma de hablar mía. No es igual</p>	<p>Del país: La forma de hablar en mi país es más dulce y más ceremoniosa, en los saludos, que la española. Existe más respeto, de forma más explícita en la pronunciación de las palabras. Personal: Actualmente la mía es de los dos sitios.</p>
OTROS PAÍSES	
FEMENINO CULTO	MASCULINO CULTO
<p>Del país: En mi país hablamos el verdadero castellano, y utilizamos un tono más suave, más amable. La forma de hablar es tranquila, dulce, amable y educada. Tratamos con respeto a los mayores con usted, amigos con el tú y también utilizamos el vos Personal: Mi forma de hablar sigue siendo igual, no he cambiado. Sigue siendo la misma. Siento que en España hablo de una forma y cuando voy a mi país me hacen notar que hablo diferente. Ha cambiado pero muy sutilmente. Utilizo ambas palabras de España y Guatemala. Hablamos de la misma forma, no he cambiado. Soy de Colombia y mi forma de hablar no ha cambiado mucho, salvo algunos modismos que ahora utilizo por ser escuchados frecuentemente.</p>	<p>Del país: Muy similar. Es más reservado, educado, sensible suave, equilibrado, conservador. En mi país se habla más lento y pausado, con más modales. En la capital hay fluidez en el idioma, riqueza en el uso de palabras y depende del nivel de vida el uso del argot popular o usar vocablos apoyados por el diccionario. También hay desigualdad en el uso de las palabras pero en cuanto a cultura general es bueno el nivel del español. Es una manera informal del español, cortamos las palabras y está contagiado de landacismos y ratacismos. Personal: ahora digo más tacos. He cambiado radicalmente en palabras, tono y expresiones.</p>
FEMENINO POPULAR	MASCULINO POPULAR
<p>Del país: Con respecto al tono son más altos los españoles y lo nuestro mucho más suave y no me gusta su forma de hablar. Hay las palabras vulgares allá y aquí, se aprende. Allá son más suaves. Casi no hay mucha diferencia Personal: La misma. Igual</p>	<p>Del país: 1. En mi país es más pausada y amable. Es más avanzada la expresión. Resagamos la –r, aprendí a usar la –r. En mi país hablan raros. Diferente a mejor. En mi país la forma es más rápida y jocosa y ahora aquí casi no. No entenderían (los españoles) la forma que tenemos nosotros. Personal: Sigo hablando igual pero a veces</p>

	me sale algunos, digo como vale, madre mía, a que sí.... Me acostumbré a hablar más lento.
--	--

Algunas valoraciones son genéricas y no aluden a ningún aspecto concreto. Ello se refleja en términos como “diferente”, “sencillo”, “vuelteros”, “mal”, “no correcto”, “machistas”, “cerrado”, “cerrado de mente”, “sumisos”, “raro”, “rarito”, “mejor allá”. Como se ve, y de acuerdo con lo ya visto en otras ocasiones, mezclan evaluaciones del habla con evaluaciones de la persona. Aunque aquí predominan las evaluaciones negativas, esto no ocurre siempre cuando se evalúan aspectos concretos, como se verá a continuación.

Determinadas opiniones aluden al **tono**. Se menciona que es más suave en el país de origen (12 veces), más cariñoso (7 veces), más respetuoso (7 veces), más educado (7 veces), más amable (6 veces), más dulce (5 veces). En cuanto a la **velocidad**, se mencionó 11 veces utilizando diferentes términos para referirse a ella: tranquilo (3 veces), pasivo (2 veces), con más calma (2 veces), lento (4 veces).

Con frecuencia, la referencia es a **las palabras**, pero mezclando aspectos diversos: “son más correctas”, “malas”, “pronuncia mejor en la S y X”, “cambia en el acento y palabras”, “son más suaves amables y cariñosas”, “más respetuosas y mejor pronunciadas”, “hay riqueza de palabras”, “desigualdad en su uso”, “cortamos las palabras por eso hay landacismos y ratacismos”, “son vulgares aquí y allá”. Conviene destacar, en este aspecto, aparte de las diferencias en la calidad de los juicios, desde los más técnicos a los más impresionistas, que muchos de ellos, al igual que sucedía en el caso del tono, no son peyorativos, sino que valoran más la variedad local que la de residencia.

En cuanto a su forma personal de hablar, la mayoría considera que no ha realizado ningún cambio pues indican “que no han cambiado” o que hablan “igual como cuando vinieron” (18 veces) o que hablan “normal” (6 veces); sin embargo, una minoría importante acepta que ha cambiado, ya sea por necesidad o según las circunstancias. En cuatro ocasiones se valora el cambio y se indica que la forma de hablar ha mejorado. En cuanto a los cambios concretos realizados, se menciona sobre todo el aprendizaje de nuevas palabras o expresiones, el cambio de uso en otras y, en menor número de ocasiones, se reconocen

cambios en el acento, en la entonación o en la frecuencia de uso de expresiones malsonantes.

Puede suceder que la percepción de un mismo individuo se altere con el transcurso del tiempo. Es posible que al principio minimice las diferencias, a partir de la idea preconcebida de que se trata de la misma lengua. Sin embargo, una vez que tiene contacto con la nueva variedad, el inmigrante se va dando cuenta de que las diferencias son más profundas de lo que suponía, sobre todo cuando vive situaciones de conflicto que no había previsto

Así, a través de las experiencias vividas, se dan cuenta de que muchos de los términos que consideraban comunes tienen otro sentido u otro tipo de uso. En el caso de la entonación, lo que simplemente se percibe al principio como “diferente”, puede llegar a ser “problemático” al aplicarle las pautas propias de la cultura autóctona. La aplicación de estas mismas pautas hace que costumbres triviales para los españoles, como el uso abundante de tacos o del “tú”, se perciba como grosería o descortesía por los inmigrantes.

6.2.3.3 Estereotipos léxicos

Arriba se ha señalado que los inmigrantes mencionan con frecuencia **las palabras**, tanto para referirse a lo diferencial como para mencionar los aspectos en que ha cambiado su forma de hablar. Ello no es extraño, puesto que el vocabulario corresponde a los aspectos más superficiales y, por tanto, mejor percibidos de una lengua. En las preguntas 14 y 16 se les solicita que escriban todas las palabras y expresiones posibles que consideren diferentes a las de uso común de su país. A continuación se transcriben los resultados. Como se ve, existe una gran variedad categorial, de modo que se mencionan sustantivos, adjetivos, verbos, adverbios, partículas discursivas, expresiones idiomáticas e interjecciones.

14.¿Qué palabras o expresiones aprendidas en España usas?

16.¿Qué palabras, expresiones o gestos son diferentes a la forma de hablar de tu país o no se usan en tu país?

Ejemplos: Bañador... (‘malla’ en Bolivia y ‘barreño’ en España), guarro, mala leche

Los términos señalados por los informantes son¹¹¹:

APELATIVOS

Aguacate	4 veces
Albarán	
Albornoz	
Ambulatorio	
Anorak	
Ahusar (adelgazar) ¹¹²	
Armario (para guardar ropa)	
Ayuntamiento	
Azul claro (por celeste)	2 veces
Bañador (ropa de baño)	5 veces
Batata	
Billete (boleto)	2 veces
Bombilla (foco)	3 veces
Bufanda	4 veces
Butano	
Cacerola	
Cachondear	
Cachondeo	
Caldera (calentador de agua)	
Calle	
Camiseta	3 veces
Capullo	3 veces
Cazadora	
Cazo	
Celo (cinta adhesiva)	
Cepillo (escoba)	2 veces
Cerilla	
Cerradura	
Chanclas	6 veces
Chándal	7 veces

¹¹¹ Se recogen tal y como ellos los mencionaron. Entre paréntesis se da una pista sobre el significado o el uso de la palabra que aquí resulta pertinente. El número de veces se refiere a los informantes que ofrecieron el mismo término.

¹¹² La definición se encuentra en el Diccionario de la R.A.E.

Chapuza	
Chaqueta	
Chaval	7 veces
Chepa	
Chingar	
Chiringuito	
Chivar (hablar demasiado)	
Chuches	
Chula(o)	3 veces
Chuleta (de examen)	
Chungo	2 veces
Chupado (fácil)	
Churro	
Clementinas	
Coger (agarrar)	15 veces
Cojones	3 veces
Calabaza	
Colcha (cubrecama)	
Colgante (collar)	
Coño	7 veces (repite las de la14)
Cordones	
Cortafrío (cincel)	4 veces
Cotilla	
Cubo (balde)	3 veces
Cuenca	
Culo	
Currar	6 veces
Cúter	
Cutre	
Deportivas	2 veces
Derecho (recto)	
Diadema	
Escarola	
Espabilar	
Espacio (como en “No hay espacio”)	
Estopajo	
Estupendo	
Fiesta (como feriado)	
Fijo	
Flipado	
Flipar	
Folios	

Fregadero	
Fregar (limpiar)	
Fregona	
Fresa	
Frigorífico	
Gafas	
Gaveta	
Gilipollas	9 veces
Goma	
Gordas (difíciles, graves)	
Gris (color del plomo)	
Guapo (a)	2 veces
Guarrilla,	
Guarro	8 veces
Guay	2 veces
Guisantes	3 veces
Hostia	6 veces
Imperdibles	
Instituto (como colegio)	
Jersey	16 veces
Joder	19 veces
Jolín	
Jolines	2 veces
Jope	
Jopetas	
Judías	4 veces
Lejía (detergente)	
Liarse	
Librar	
Ligar	
Llana (útil de albañil)	
Llave inglesa	
Majísimos	2 veces
Manta (frazada)	2 veces
Marrón	2 veces
Maceta (maza, herramienta)	5 veces
Melocotón	4 veces
Menda	
Metre	
Mierda	2 veces
Minipímer	2 veces
Mogollón	2 veces

Molar	2 veces	
Moldeador		
Monto (importe)		
Morro		
Móvil (teléfono)	3 veces	
Niñata		
Ofimática		
Olla exprés		
Ordenador	3 veces	
Pachucha		
Pajita (bombilla).	3 veces	
Palangana		
Pararse (dejar de moverse)		
Paro (desempleo)		
Patata	4 veces	
Pendiente (arete)		
Peonza	2 veces	
Perdona		
Pesado	2 veces	
Pellas (En “hacer pellas, no ir a clase)	3 veces	
Pito (pene)		
Polla (pene)		
Polo		
Pronto (temprano)		
Pupa (lesión cutánea)		
Rebeca		
Remolacha		
Rotulador		
Sacapuntas	2 veces	
Sandalia/chancleta	2 veces	
Servicio (baño).		
Sí/ hola (por teléfono)		
Sudadera	2 veces	
Sujetar	2 veces	
Tacos	2 veces	
Torta (bofetada)		
Tela/ (difícil)		
Tirar /botar	12 veces	
Tizón		
Toquilla		
Traje		
Zapatillas (deportivas)		

Zumo (refresco)

VOCATIVOS

Hija

Hombre 5 veces

Macho 3 veces

Tía 4 veces

Tío 16 veces

Tronco 2 veces

INTERJECCIONES

¡Hala!

Vale 59 veces

Venga 8 veces

PRONOMBRES

Tú 2 veces

Vosotros (as) 3 veces

EXPRESIONES

Cagarlo (la)

De puta madre 2 veces

Hasta ahora (despedida)

Hacer puñetas

Hacer novillos

Hijo de puta 2 veces

Joder, macho 2 veces

La madre que te parió

Mala leche 2 veces

Mandar a cagar

Mandar a la mierda

Mandar a tomar por culo

Más vale pájaro en mano que ciento volando

Me cachis en la mar

Me cago en la leche

Me cago en tus muertos

Me cago en dios

Me cago en la leche

Me cago en todo

¿Qué dices?

¡Qué dices!

¡Qué fastidio!

¡Qué hijo de puta eres!
Que me dejes
¿Qué me estás contando?
¿Qué pasa?
¡Qué pesado!
¡Qué pesado eres!
¡Que te den!
Ser la leche.
Su puta madre
Tonto del culo
Vamos a ver
Vete a tomar por culo
¿Y eso?

Si nos atenemos no solo a las palabras mencionadas sino también al número de menciones, parece que los términos que los inmigrantes tienden a destacar (y también a adoptar) con mayor frecuencia son las interjecciones a nivel informal. Siguiendo en orden de uso están los sustantivos, los verbos y luego el resto de las categorías.

La palabra más mencionada como diferente es la interjección *vale*, que es dada 59 veces por los bolivianos y 19 por los informantes de otros países. Su equivalente más cercano en Bolivia es *ya*, utilizado en diferentes contextos al igual que *vale*. Se puede considerar que la expresión *vale* es un término no estándar muy extendido en el uso informal de los españoles de todas las edades y carente de estigmatización, que ha sido adoptado por los inmigrantes.

En segundo lugar se encuentra la interjección *joder*, mencionada 19 veces por los bolivianos y 9 por los informantes de otros países. A ella se añaden sus sinónimos *jolín*, *jope*, *jolines*, *jopetas* y *joder, macho*. Su equivalente en Bolivia es *caray* o *a la miércoles*, utilizados en situaciones similares a las del uso de *joder*. Esta expresión, si se utiliza en Bolivia, lo mismo que otras formas del mismo verbo, como *jodido* o *jodida*, tiende a tener un solo el significado malsonante (‘tener coito’¹¹³), que también está vigente en España.

En tercer lugar está el término *jersey*, equivalente de *chompa* en Bolivia. Los informantes bolivianos citaron la palabra 16 veces, y 2 los de otros países. Su adopción se está

¹¹³ Real Academia Española

generalizando entre los bolivianos cuando se reúnen con los que forman sus redes sociales en España, pero lo evitan cuando van a Bolivia.

En cuarto lugar aparece otro sustantivo, *tío*, 16 veces, y *tía* 4 veces, en el caso de los bolivianos, y en el de otros países, *tío* 6 veces y *tía* 3 veces. Este sustantivo/vocativo se utiliza en el mismo sentido que *fulanito*. Aunque no existe este uso en Bolivia, por cuestiones de la migración y el contacto con los parientes, no resulta desconocido y, con el tiempo, es posible que llegue a ser adoptado también en el país.

En el siguiente lugar se encuentra el verbo *coger*, con 15 citaciones de informantes bolivianos y 4 por los de otros países, para cuyo significado se usa el término *agarrar* en Bolivia. Existen zonas geográficas donde el significado tiene una connotación sexual; sin embargo, también tiene el significado de ‘agarrar’ en otras regiones de Bolivia, por ejemplo Potosí. Personalmente experimenté los efectos de esta variación. Cuando apenas había llegado de Bolivia por primera vez a España, estuve conversando con una docente en Valladolid, quien me invitó a un evento. Ella me estaba indicando cómo llegar al lugar. Mientras me explicaba dijo: “Coges esta calle...., coger no en el sentido de allá sino de aquí, hasta llegar hasta la esquina....”. En cuanto me dijo “no en el sentido de allá”, yo pensaba ¿qué significará *coger* aquí? Así que le pregunté qué significaba *coger* aquí. Ella me dijo que era ‘ir por esa calle’. Entonces le pregunté qué significaba allá. Mirándome me dijo: “Pero eso para ustedes es en sentido sexual”. La volví a mirar y le dije que no, que para mí significaba lo mismo que para ella. Yo nunca había utilizado *coger* en sentido sexual ni lo había oído en mi región. Nos hicimos un lío con el significado de *coger* con eso de aquí y allá. De esta experiencia se deduce que no todo lo que se supone que correspondería al uso de España y Bolivia es diferente. Hay regiones que coinciden en el uso con España pero hay otras que no.

A continuación de *coger* está el verbo *tirar* con 12 veces. Este verbo tiene su equivalente en *botar*. Lo normal es decir “Voy a *botar* la basura”. *Tirar* tiene un sentido sexual casi similar a *coger*. Esta diferencia de uso origina reacciones de rechazo en las primeras interacciones con la población española.

Al mismo nivel de frecuencia de citas se encuentran el adjetivo/sustantivo *gilipollas* mencionado 9 veces, el adjetivo/sustantivo *guarro* y la partícula discursiva *venga*, mencionadas 8 veces. El adjetivo *guarro* tiene su equivalente boliviano en *cochino* o *sucio*, también empleados en España. *Guarro* se desconoce en el habla boliviana; por eso al oírlo la tendencia es a no entender lo que se quiere decir o a quedarse confundido por no conocer el significado del término.

La partícula discursiva *venga* no existe como tal sino únicamente como verbo conjugado en modo imperativo. Cuando un boliviano oye decir *venga*, la tendencia es a interpretarlo como una orden de ir a donde está el hablante; por este hecho se explican las malas experiencias que algunos bolivianos manifestaron tener con este término.

El sustantivo *chándal* se menciona 7 veces. Este término tiene su equivalente en *deportivo* que es una ropa deportiva compuesta por la chaqueta y el pantalón. Otros términos mencionados 7 veces son *chaval*, *coño*,

Se citan 6 veces los términos *chanclas*, *coño*, *currar* y *hostia*. Estos términos son desconocidos en Bolivia excepto *hostia*, pero esta palabra allá tiene solo sentido religioso. El desconocimiento de las palabras influye en la falta de entendimiento; para resolver esta situación los bolivianos tienen que indagar su significado y añadirlo a lo ya conocido.

El resto de los términos mencionados lo han sido con una frecuencia inferior a 6 veces, la mayoría de ellos una sola vez. A pesar de que los informantes dijeron que había muchas palabras que eran diferentes, pusieron las que más recordaban en el momento.

Como puede verse, los términos especificados por los informantes como diferentes forman una casuística no uniforme que puede especificarse así:

- Cada cultura tiene un término diferente para referirse al mismo objeto: *maceta* (España) – *combo* (Bolivia); *calabaza* (España) - *zapallo* (Bolivia).
- Las dos culturas tienen términos comunes para la misma realidad, pero también algún término que existe en una y no en la otra. Así, para una persona poco aseada

existen, tanto en Bolivia como en España, términos como *sucio*, *cochino*; pero además los españoles usan *guarro*, que los bolivianos no conocen con este significado.

- Ambas culturas tienen el mismo término pero con diferentes significados: *bañador* ('ropa de baño' en España – 'barreño' en Bolivia).
- Predomina un significado en una cultura y otro en la otra cultura: *cancelar* ('anular' en España – 'pagar una deuda' en Bolivia).
- Valoraciones opuestas de la misma expresión, negativa en un lugar y positiva en el otro: Ej. *De puta madre* (significado positivo en España y significado negativo en Bolivia), *qué mono* (significado positivo en España y significado negativo en Bolivia).

En el vocabulario dado por los informantes de otros países existen coincidencias con el de Bolivia; asimismo existen algunas diferencias. Por esta razón se ha puesto en un apartado diferente.

APELATIVOS

Acera	
Ambulatorio	
Alicate	
Autobús	2 veces
Ayuntamiento	
Bañador (traje de baño)	2 veces
Barreño	
Batata	
Bollo (pan)	
Butano	
Cabrón	2 veces
Calabaza	2 veces
Caña (vaso de cerveza)	
Carretera	
Cazo	2 veces
Cepillo (escoba)	3 veces
Cerilla	
Chanclas	
Chándal	2 veces
Chaval	2 veces

Chepa	2 veces
Chillar	
Chocho	
Chorbi	
Chuleta	
Coche	
Coger	4 veces
Cojones	
Colada	
Coño	4 veces
Cubo (balde)	2 veces
Cuña ¹¹⁴	
Currar	
Curro	2 veces
Deportivas (tenis)	
Echarse o tumbarse (en algunos países es malsonante al referirse a las personas)	
Encender	
Espabilar	
Finde (fin de semana)	
Follón	
Fregona	
Fregar (limpiar)	
Gilipollas	5 veces
Guarro	2 veces
Guay	
Hostia	
Jersey	2 veces
Joder	9 veces
Maceta (tipo de mazo)	2 veces
Mamado (borracho)	
Mando (TV)	
Mazo (herramienta)	
Mogollón	2 veces
Molar	
Monada	
Móvil (teléfono)	
Ordenador	
Oye	
Papelera	
Pasillo	

¹¹⁴ Ibieto de madera, metal o un trozo de piedra que se utiliza para evitar el deslizamiento de otros objetos.

Patata	3 veces
Perras (dinero)	
Polo	
Porro	
Remolacha	
Setas	
Tacos (tacón, palabrota)	
Tina	
Tirar (arrojar)	
Vaquero	
Váter	

VOCATIVOS

Macho	
Tía	3 veces
Tío	6 veces
Tronco	

INTERJECCIONES

¡Hala!	2 veces
¡Ostras!	
Vale	19 veces
Venga	

PRONOMBRES

Tú
Vosotros

EXPRESIONES

¡A gustito!	
Cagarse en todo	
Cagarse la perra	
De puta madre	
Enhorabuena	
¡Hasta luego!	
Hijo de puta	
Joder, macho	2 veces
Mala leche	
Mala hostia	
Me cago en	
Me cago en dios	
Me cago en tus muertos	

Que le den por culo
Se me fue el santo al cielo

Aunque haya cierto grado de similitud entre los países de Hispanoamérica, también existen algunas diferencias; por tanto los conflictos discursivos causados por diferencias culturales tienen sus propias características en cada región, y requerirán, por tanto, estudios específicos.

CONCLUSIONES

Este trabajo no es una mera especulación teórica sino el análisis de un problema que afecta cotidianamente a miles de personas. Por eso, aunque no es lo habitual, vamos a comenzar este breve capítulo de conclusiones con una sugerencia: resulta necesario que en los proyectos dirigidos a la integración, se tenga en cuenta la variación en los patrones lingüísticos y comunicativos, y esto no solo para inmigrantes procedentes de otras comunidades lingüísticas sino también de otras culturas, aunque tengan la misma lengua. En el caso concreto de los inmigrantes hispanoamericanos que hablan castellano, darles, por ejemplo, unos cursos sobre las diferencias de uso entre variaciones serían de gran ayuda. Las razones se han ido desgranando a lo largo del texto y se repetirán brevemente en estas conclusiones, pero las resume bien la siguiente narración, realizada por un inmigrante, que dice:

“Cuando empecé a trabajar el primer día de limpieza en una fábrica, en mi sección habían dos personas mayores racistas. Porque yo les hacía preguntas me miraban con cólera y no me respondían, hasta que vino el encargado, al ver que no avanzaba con mi trabajo, empezó a ayudarme y me dijo que le llevara dos puertas. Yo fui y no encontraba en el almacén y había puros españoles y no les preguntaba porque tenían cara de enfadados hasta que vino un latino y le pregunté y me dijo que puertas eran esos recipientes de GB o goma como lo llaman aquí. La pasé mal ese día.”(**Masculino/popular. Otros países**)

Las consecuencias de los conflictos discursivos, fruto del desconocimiento y del manejo de la variación dialectal, afectan en gran manera a los inmigrantes, llegándoles a causar problemas no solo lingüísticos sino también sociales y psicológicos. Como hemos ido viendo a lo largo del texto, las causas son variadas: existencia de ideas preconcebidas que condicionan al interlocutor, interpretación errónea de la paralingüística y la kinésica, diferencias de significado o de uso en determinadas palabras, desconocimiento de otras, connotaciones o valores distintos para ciertos elementos o ciertos mensajes, red de relaciones y convenciones conversacionales propias de cada cultura, conflictos de

identidad. La aparición de una o varias de estas disfunciones hace que la comunicación se torne complicada y tensa. Así lo narra un informante:

“Me ha ocurrido alguna vez en que la relación se ha vuelto algo estresante o de confrontación, en la cual se me aparece el lenguaje, mi boliviano. Estas situaciones me han producido cierta incomunicación.” (Masculino, más de 50 años)

Estos hechos son reflejo, pues, de las conclusiones a las que hemos ido llegando a lo largo de nuestro estudio de los conflictos y que resumimos a continuación.

Una primera conclusión a la que llegamos es que el estudio de los conflictos discursivos es complejo, dado que en él se encuentran implicados factores lingüísticos, sociales, antropológicos, psicológicos, etc., en muchos casos con un fuerte componente subjetivo, solo observable a través de indicios indirectos. Los estudios relacionados con la conversación así como con la oralidad describen detalladamente los procesos que se ejecutan en una comunicación exitosa. Hemos querido utilizar las conclusiones de estos estudios para describir y explicar los conflictos discursivos en interacciones multiculturales. En las interacciones hemos tomado en cuenta el sistema sociocultural en particular como un sistema de entrada para crear las representaciones mentales y la inferencia como sistema de salida puesto que permite que la interpretación sea o no la adecuada. Todo ello aplicado a un corpus de narraciones de un grupo de informantes hispanoamericanos, bolivianos sobre todo, que residen en Madrid.

Una segunda conclusión se relaciona con la *coherencia* como concepto clave en los procesos interactivos. Los interlocutores implicados en ellos van creando, de manera dinámica y cambiante, una serie de imágenes mentales a partir del mensaje recibido, de los elementos del contexto inmediato y de los conocimientos, hábitos y valores precedentes, muy ligados al sustrato cultural de procedencia. Si las representaciones de ambos interlocutores son coherentes, no dan lugar al conflicto; sin embargo si hay incoherencia entre uno o más de los elementos constitutivos de tales representaciones, existen muchas posibilidades de que el conflicto esté presente, lo perciban o no los participantes.

La incoherencia más frecuente, más perceptible y, por tanto, más recurrente en los ejemplos del corpus tiene que ver con la diversidad de significados que las palabras tienen en cada cultura o con la existencia de voces distintas para los mismos referentes. La siguiente narración enumera, a petición del entrevistador, varios de los términos germen del conflicto:

“Cuando mi hermana dijo ‘la llave de mi tina se rompió’ o cuando llamamos al plomero que aquí dicen fontanero. En otras expresiones tales como ‘el embrague de mi coche se jodió’, ‘la tía del paro es borde’, ‘me tropecé con la acera’.”
(Masculino/culto. Otros países)

Véase como en apenas tres líneas se da una larga serie: *llave, tina, plomero, se jodió, tía, paro, borde, acera...* Todas pertenecen al español, pero unas se dicen en Bolivia y se desconocen en España; con otras sucede lo contrario. Todas son susceptibles de producir incoherencias en la interacción y, por tanto, son potencialmente conflictivas.

Una tercera conclusión, completamente ligada a la anterior, es que la diversidad de contenidos de los términos léxicos no es la única fuente de incoherencia ni, por tanto, la única causa de conflictos. En el capítulo 5 se ejemplifican con más detalle las divergencias léxicas y se da una lista de los términos más frecuentemente responsables, reflejo de una auténtica “polisemia intercultural”; a la vez se pone de manifiesto que hay otros componentes, de entre los puramente verbales, que están implicados, como la creación e interpretación de las locuciones o la pronunciación de los fonemas. Pero ese capítulo muestra, además, que son también fuente potencial de conflictos:

- Determinados usos discursivos, entre los que se encuentran los que tienen que ver con los apelativos valorativos y las partículas del discurso.
- El estilo conversacional, con divergencias marcadas, por ejemplo, en el empleo de los tacos y expresiones malsonantes, las señales paralingüísticas y kinésicas o la ejecución de determinados actos de habla, que los españoles llevan a cabo de forma más simplificada, “con menos rodeos”, lo que los hace aparecer ante los

hispanoamericanos como “demasiado directos”, cuando no “rudos” o “secos”. Un informante lo expresaba así:

“El tono generalmente es seco y autoritario, como nosotros los bolivianos, somos tímidos y respetuosos al solo ver a los españoles nos achicamos y bajamos la cabeza y nuestro tono de voz es suave y damos muchas vueltas a los asuntos. Somos muy explicativos no somos directos como ellos por ejemplo al entrar a un bar solemos decir siempre ‘por favor’ deme una leche; sin embargo ellos lo piden diciendo ‘dame un vaso de leche!!!’ con voz fuerte y autoritaria”.(masculino popular, 35-49 años)

Los últimos elementos mencionados, es decir, los que afectan a los usos discursivos o al estilo conversacional suelen dar lugar, por otra parte, a los conflictos más peligrosos. La razón es que estos no suelen percibirse en el propio acto de la interacción: este se ejecuta con aparente coherencia, pero con interpretaciones divergentes, que, en el mejor de los casos, solo son percibidas *a posteriori* gracias a la aportación, por parte de otras personas o de la experiencia, de información suplementaria. Mientras tanto, el contacto habrá sido cuando menos desagradable y frustrante. Los equívocos léxicos, por el contrario, suelen ser percibidos con cierta inmediatez, puesto que en seguida surgen señales, implícitas o explícitas, de que la comunicación no se está desarrollando con la adecuada fluidez. Por lo regular, el conflicto resulta entonces fácilmente reparable.

Una cuarta conclusión se relaciona con el proceso de acomodación. No existe una total resistencia a la acomodación; al contrario, hay predisposición a ella, sobre todo en los inmigrantes más jóvenes. Pero se trata de un proceso complejo, en que la necesidad de ser comprendido y aceptado se contrabalancea con el deseo de no renunciar a la propia identidad. En consecuencia, se suele cambiar de estilo si el interlocutor es español, mientras que si es uno del mismo país o de otro país latinoamericano se mantiene el estilo del país de origen. Las redes sociales de bolivianos o de otros países de Hispanoamérica que se han ido tejiendo en España contribuyen a reforzar la tendencia identitaria.

Una mujer boliviana expresa así la acomodación originada por la necesidad de entenderse:

“Ha variado, debido a que tengo que cambiar palabras y expresiones para un mejor entendimiento en todos los ámbitos sociales y llegar a integrarme en una sociedad que es distinta, pero sin perder la identidad de mi origen” (Femenino culto, 35-49 años)

Otra mujer, en este caso de un país diferente, reafirma su identidad ante la diferencia, considerando que son los españoles los que no se explican adecuadamente:

“He tenido experiencias en el trabajo, pero no por no entender yo, yo sí entendía, pero los españoles no saben expresarse bien castellanamente, se expresan un español mal hablado. Una vez cuando estuve hablando con los niños me decían ‘¿vamos a ir al parque?’, yo les decía ‘de acuerdo’, ellos me volvían a decir que ‘¿vamos a ir al parque?’ y les decía ‘de acuerdo’ o ‘está bien’, pero seguían, no me entendían; entonces tuve que decirles ‘vale’ y recién se quedaron tranquilos”. (Femenino/culto, Otros países)

Tiende a producirse convergencia en el uso de términos comúnmente muy utilizados en la sociedad española, en particular, a nivel coloquial; se ven, sin embargo, como atentados contra la propia identidad el uso de *vosotros*, la pronunciación del sonido [θ] y el tono alto, por lo que en estos casos hay resistencia a la adopción y, por tanto, no se produce convergencia sino divergencia en el uso.

Conviene distinguir entre la acomodación momentánea al estilo del interlocutor utilizando, por los motivos que sean, los rasgos propios de este en una determinada interacción, y la sustitución más o menos permanente de los rasgos propios por los ajenos. La acomodación momentánea puede conducir a la permanente, pero no necesariamente tiene por qué ocurrir así.

Un quinto grupo de conclusiones afecta a las relaciones entre el uso del lenguaje y las actitudes y creencias relacionadas con la conciencia sociolingüística. A esta temática

pertenece la constatación, una vez más, de que existe la tendencia a valorar a las personas a partir de la lengua (y viceversa), lo cual se refleja en la siguiente respuesta:

*“No sé cómo decirlo, pero lo que me gusta es que hay españoles muy buenos y educados que ayudan. En cambio también hay por otra parte que son groseros mal hablados y que hablan gritando que a mí me hacen pensar que andan siempre de mal humor, y que se enfrentan discutiendo.”***(Femenino, popular, 20-34 años)**

Los detalles acerca de cómo se ven los bolivianos y los hispanoamericanos a sí mismos y cómo ven a los españoles, así como la relación de estas apreciaciones subjetivas con los factores sociales más relevantes (edad, género, nivel sociocultural) han quedado reflejados en el capítulo seis, y allí remitimos al lector. Queremos terminar, no obstante, con el testimonio de un adolescente, que refleja cómo el conflicto discursivo abre la conciencia a las diferencias y cómo esa conciencia desencadena, de modo sistemático, la evaluación de la propia variedad y de la ajena:

*“Me pareció un poco rarito lo que hablamos nosotros, hablamos de distinta manera y muchas cosas que hablan ellos, pocas cosas entendía o simplemente me decían que esto significa esto, los latinos que estaban ahí. Me gusta el decir lo que uno piensa no me gusta las barbaridades que decían, es habla grosera”***(Adolescente/masculino)**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aleza, Milagros; Enguita, José María (coords.), (2010) *La lengua española en América: normas y usos actuales* Ed. Servei de Publicacions de la Universitat de València, Valencia

Alonso, C. Teresa (2006): “El desarrollo de la competencia intercultural a través de los malentendidos culturales: una aplicación didáctica”. Tesis de máster. Instituto Cervantes – UIMP.

Alvar, Manuel (1977): “Actitud del hablante y sociolingüística”. En R. Lapesa (ed.), *Comunicación y lenguaje*, ed. Karpos, Madrid, págs. 86-105.

Alvar, Manuel (Dir.) (1996): *Manual de dialectología hispánica. El español de América*, Ed. Ariel, Barcelona

Álvarez, G., Isabel Iñigo, Vicente López, y María del Mar Rivas (2003): *Comunicación y discurso* Ed. Minerva, Sevilla.

Álvarez, G. (2003): “La comunicación como reflejo cultural: elementos no verbales”. En Álvarez, Gloria, Isabel Iñigo, Vicente López, y María del Mar Rivas, *Comunicación y discurso*, Ed. Minerva, Sevilla. Págs. 237-313.

Argyle, M. (1978): *Psicología del comportamiento interpersonal*, Ed. Alianza, Madrid

Ávila, Antonio (2001): *Lenguaje y Contexto Social. Sociolingüística de Urgencia para Logopedas* Ed. Servicio de Publicaciones e intercambio Científico de la Universidad de Málaga, Málaga.

Bacaicoa, F. (1987): *La Comprensión Lingüística. Un enfoque cognitivo*, Ed. Universidad Pontificia de Salamanca, Salamanca.

Bardín, L. (2002): *Análisis de contenido*, Ed. Akal, Madrid.

Barnes, John (2003): “Clase y comités en una comunidad isleña, Noruega”. En Requena, F. (ed.), *Análisis de redes sociales: Orígenes, teorías y aplicaciones*, Ed. SIGLO XX DE ESPAÑA, Madrid, págs. 121-146.

Bastardas, A y Soler, J. (1988): *Sociolingüística i llengua catalana*. Ed. Empúries, Barcelona.

Benhabib Seyla (2006): Las reivindicaciones de la cultura. Igualdad y diversidad en la era global. Ed Latingráfica S.R.L., Buenos Aires.

Beaugrande, R. y Dressler, W. (1981¹¹⁵/1997): *Introducción a la lingüística del texto*, Ed. Ariel, Barcelona.

Beinhauer, Werner (1964\1985): *El español coloquial*, Ed Gredos, Madrid.

Bernárdez, E. (1995): *Teoría y epistemología del texto*, Ed. Cátedra, Madrid.

Berruto, G. (1979a): *La semántica*, Ed. Nueva imagen, México.

Berruto, G. (1979b): *La sociolingüística*, Ed. Nueva imagen, México.

Berruto, G. (1980): *La variabilità sociale della lingua*, Ed. Loescher, Turín-Italia.

Birdwhistell, Ray L. (1970/1979): *El lenguaje de la expresión corporal*, Ed. Gili S.A., Barcelona.

Blom, Jean-petter y Gumperz, J. (1972): “Social meaning in Linguistic Structure; Code.Switching in Norway”. En Gumperz, J. y Hymes, D. (eds.). *Directions in*

¹¹⁵ Cuando se mencionan dos fechas es porque la edición original o la citada por otros autores es distinta a la manejada por mí.

Sociolinguistics. The Ethnography of Communication. Ed. Holt, Rinehart and Winston, New York. Págs. 407-434.

Blum-Kulka, Shoshana (2000): “Pragmática del discurso”. En Dijk T. (ed.), *El discurso como interacción social*, Ed. Gedisa, Barcelona, págs. 67-99.

Boissevain, Jeremy (2003): “Coaliciones”. En Requena, F. (ed.), *Análisis de redes sociales: Orígenes, teorías y aplicaciones*, Ed. SIGLO XX DE ESPAÑA, Madrid, págs. 147-183.

Borrego, J. (2006): *La ideología inconsciente*, Ed. Universidad de Salamanca, Salamanca.

Bourdieu, P. (2001): *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*, Ed. Akal universitaria, Madrid.

Bravo, D y Briz, A. (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ed Ariel, Barcelona

Briz Gómez, A. (1998): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*, Ed. Ariel S.A., Barcelona.

Briz Gómez, Antonio y Albelda Marco, Marta (2010): “Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales”. Aleza, Milagros; Enguita, José María (coords.), *La lengua española en América: normas y usos actuales* Ed. Servei de Publicacions de la Universitat de València, Valencia. Págs. 237-260.

Brown, P. y Levinson, S. (1987): *Politeness: Some Universals in Language*, Ed. Cambridge University Press, Cambridge.

Brown, G. y Yule, G. (1993): *Análisis del discurso*, Ed. Visor libros, Madrid.

Burt, Ronald (2003): “Las posiciones en los sistemas de redes múltiples, parte I: Concepción general de la estratificación y el prestigio de un sistema de actores concebido como una topología social”. En Requena, F. (ed.), *Análisis de redes sociales: Orígenes, teorías y aplicaciones*, Ed. SIGLO XX DE ESPAÑA, Madrid, págs. 311-346.

Calsamiglia, H. y Tusón, A. (2007): *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Ed. Ariel, Barcelona

Cantero, F. y De Arriba, J. (1997): *Psicolingüística del discurso*, Ed. Octaedro, Barcelona.

Caron, J., Chantal, E. y Pérez, M. (1983): *Las Regulaciones del discurso*, Ed. Gredos, Madrid,

Casado, Velarde M. (1991): *Lenguaje y cultura*, Ed. Síntesis, Madrid.

Cascón, Eugenio (1995): *Español coloquial. Rasgos, formas y fraseología de la lengua diaria*, Ed. Gráficas Hispalisa, Madrid.

Cestero Mancera, A. (2000): *El intercambio de turnos de habla en la conversación*, Ed. Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, Alcalá.

Chambers, J.K. y Trudgill, P. (1994): *La dialectología*, Ed. Visor Libros S.L., Madrid.

Charaudeau, P. (2003): *El discurso de la información. La construcción del espejo social*, Ed. Gedisa, Barcelona.

Coello, Carlos (1996): “Bolivia”. En Alvar, Manuel (dir.), *Manual de dialectología hispánica. El español de América*, Ed. Ariel, Barcelona. Págs. 169-183.

Coseriu, E. (1994): *Competencia lingüística. Elementos de la teoría del hablar*, Ed. Gredos, Madrid.

Croft, W. y Cruse, A. (2004): *Lingüística Cognitiva*, Ed. Cofás S.A. Madrid.

Cueto, Natalia (2002): *Representación e Inferencia. El proceso de la interpretación*, Ed. Loredó, Oviedo.

Davis, F. (2010): *La comunicación no verbal*, Ed. Alianza, Madrid.

De la Cruz, I., Carmen Santamaría, Cristian Tejedor, Carmen Valero (eds.) (2001): *La Lingüística aplicada a finales del siglo XX. Ensayos y propuestas*. Ed. Universidad de Alcalá. Madrid

Diccionario de americanismos, Asociación de academias de la lengua española (2010), Ed Santillana, Perú

Dijk, T. (1983): *La ciencia del texto*, Ed. Paidós, Barcelona

Dijk, T. (1999): *Ideología. Una aproximación multidisciplinaria*, Ed. Gedisa, Barcelona

Dijk, T. (2000a): *El discurso como estructura y proceso*, Ed. Gedisa, Barcelona

Dijk, T. (2000b): *El discurso como interacción social*, Ed. Gedisa, Barcelona

Dijk, T. (2003): *Ideología y discurso*, Ed. Ariel, Barcelona.

Dijk, T. (2009): *Discurso y poder*, Ed. Gedisa, Barcelona.

Duranti, A. (2000): *Antropología lingüística*, Ed. Lavel, S.A., Madrid.

Eggins S y Martin, J. R. (2000): “Géneros y registros del discurso” en Dijk, T. (2000): *El discurso como estructura y proceso*, Ed. Gedisa, Barcelona

Epstein, A. L. (2003): “Cotilleo, normas y red social”. En Requena, F. (ed.), *Análisis de redes sociales: Orígenes, teorías y aplicaciones*, Ed. SIGLO XX DE ESPAÑA, Madrid, págs. 184-195.

Escandell, V. (2005): *La comunicación*, Ed. Gredos, Madrid.

Escandell, V. (2006): *Introducción a la pragmática*, Ed. Ariel, Barcelona.

Fishman, Joshua (1982): *Sociología del lenguaje*, Ed. Catedra, Madrid

Fontanella de Weinberg, M.^a Beatriz (1995): *El español de América*, Ed. MAPFRE, Madrid.

Frago García, Juan Antonio y Franco Figueroa, Mariano (2001): *El español de América*, Ed. Servicio de publicaciones Universidad de Cádiz, Cádiz.

Fuentes, C. (2000): *Lingüística pragmática y análisis del discurso*, Ed. Arco libros, Madrid

García Gómez, E. (2001): *Equívocos sobre la lengua y la cultura. Ensayos de sociolingüística*, Ed. REPROEXPRES, Valencia.

García Marcos, F. (1999): *Fundamentos críticos de sociolingüística*, Ed. Universidad de Almería, Almería.

García Mouton, Pilar (2003): *El español de América*, Ed. CSIC, Madrid.

Gil, José María (2001): *Introducción a las teorías lingüísticas del siglo XX*, Ed. Melusina, Buenos Aires.

Giles, Howard (1979): "Sociolinguistics and social psychology: an introductory essay". En Giles, Howard y St Clair R. (1979): *Language and social psychology*, Ed. Basil Blackwell, Oxford. Págs. 2-20

Giles, Howard y St Clair, R. (1979): *Language and social psychology*, Ed. Basil Blackwell, Oxford.

Giles, Howard y Smith, Philip (1979): "Accommodation Theory: Optimal Levels of Convergence". En Giles, Howard y St Clair R. (1979): *Language and social psychology*, Ed. Basil Blackwell, Oxford. Págs. 45-65

Goffman, J. (1979): *Relaciones en público. Microestudios de orden público*, Ed. Alianza, Madrid.

Goffman, J. (1987): *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Ed. Amorrortu-Murguía, Buenos Aires.

Greimas, A. J. (1971): *Semántica estructural*, Ed. Gredos S.A., Madrid.

Gumperz, J. (1982): *Discourse Strategies*, Ed. Cambridge University Press, Cambridge.

Gumperz, J. y Hymes, D. (Eds) (1972): *Directions in Sociolinguistics. The ethnography of communication*, Ed. Holt, Rinehart and Winston, New York.

Gumperz, J. y Bennett, A. (1981): *Lenguaje y cultura*, Ed. Anagrama, Barcelona.

Gutiérrez Ordóñez, Salvador (2002): *De pragmática y semántica*, Ed Arco/libros, Madrid.

Halliday, M.A.K. (1978): *El lenguaje como semiótica social: La interpretación social del lenguaje y del significado*, Ed. Fondo de cultura económica, México.

Hymes, D. (1972): “Models of the interaction of language and social life” en Gumperz, J. y Hymes, D. (Eds) *Directions in Sociolinguistics. The ethnography of communication*. Ed. Holt, Rinehart and Winston, New York. Págs. 35-71.

Hudson, R. (1981): *La sociolingüística*, Ed. Anagrama, Barcelona.

Informe Demográfico de la población extranjera en la comunidad de Madrid, (enero 2011), Observatorio de Inmigración, Centro de Estudios y Datos, Comunidad de Madrid.

Íñigo, I. (2003): “La comunicación hablada” en Álvarez, G., Isabel Íñigo, Vicente López, y María del Mar Rivas, *Comunicación y discurso*, Ed. Minerva, Sevilla. Págs. 177-234

Íñiguez, Lupicinio (2006): *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales*, Ed. Ouc, Barcelona

Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2004) “¿Es universal la cortesía?”. En Bravo D y Briz A. *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ed Ariel, Barcelona

Labov, Williams (1983): *Modelos Sociolingüísticos*, Ed. Cátedra S.A., Madrid.

Lapesa, R. (Coord) (1977): *Comunicación y lenguaje*, Ed. Karpos, Madrid.

Lapesa, R. (1977): “Tendencias y problemas actuales de la lengua española”. En Lapesa, R. (Coord): *Comunicación y lenguaje*, Ed. Karpos, Madrid. Págs.203-229.

Levinson, Stephen (2004): *Significados presumibles. La teoría de la implicatura conversacional generalizada*, Ed. Gredos, Madrid.

Lipski, John (1994): *El español de América*, Ed. Cátedra, Madrid.

Lomas, C., Osoro, A. y Tusón, A. (1993): *Ciencias del lenguaje, competencia comunicativa y enseñanza de la lengua*, Ed. Paidós, Buenos Aires.

Lope Blanch en García Mouton Pilar (2003): *El español de América*, Ed CSIC, Madrid

López Morales, H. (1989): *Sociolingüística*, Ed. Gredos, Madrid.

Lorenzo, E. (1977): “Consideraciones sobre la lengua coloquial”. En R. Lapesa (ed.), *Comunicación y lenguaje*, Ed. Karpos, Madrid. Pags. 161-180

Lorenzo, E. (1980): *El español de hoy, lengua en ebullición*, Ed. Gredos, Madrid.

Lotman, Iuri M. (1996): *LA SEMIOSFERA I. Semántica de la Cultura y del texto*, Ed. Cátedra S.A., Madrid.

Lozano Jorge, Peña-Marín Cristina, Abril Gonzalo (1986): *Análisis del discurso: Hacia una semiótica de la interacción textual*, Ed. Cátedra, Madrid

Lyons, John (1991): *Lenguaje, significado y contexto*, Ed. Paidós, Barcelona.

Maingueneau, D. (1989): *Introducción a los métodos de análisis del discurso*, Ed. Hachette, Buenos Aires-Argentina

Malinowski, Bronislaw (1984): “El problema del significado en lenguas primitivas”. En Ogden C. y Richards, I. *El significado del significado. Una investigación acerca de la influencia del lenguaje sobre el pensamiento y de la ciencia simbólica*. Ed. Paidós, Barcelona. Págs 310-352.

Mansilla Gallo, Carmen (2001): “Importancia de la comunicación no verbal en el discurso empresarial” en De la Cruz Isabel, Carmen Santamaría, Cristian Tejedor, Carmen Valero (eds.), *La Lingüística aplicada a finales del siglo XX. Ensayos y propuestas*, Ed. Univ. De Alcalá, Madrid, Pags. 267-272

Marco, A. (2001): *Una antropología del silencio*, Ed. PPU, Barcelona.

Marina, José Antonio (1998): *La selva del lenguaje. Introducción a un diccionario de los sentimientos*, Ed. Anagrama, Barcelona.

Martinet, A. (1991): *Elementos de lingüística general*, Ed. Gredos, Madrid.

Milroy, L. (1987): *Language and social networks*, Ed. B. Blackwell, Oxford.

Milroy, L y Margrain S. (2003): “Lealtad lingüística vernácula y red social”. En Requena, F. (ed.), *Análisis de redes sociales: Orígenes, teorías y aplicaciones*, Ed. SIGLO XX DE ESPAÑA, Madrid, págs. 417-455.

Moliner, María *Diccionario del uso del español, online*

Morales, E., Gabriela Prego, Luzia Domínguez (2006): *El conflicto comunicativo en las empresas desde el análisis del discurso*, Ed. Valladares, S.L. A Coruña.

Moreno Fernández, F. (2002): *Producción, expresión e interacción oral*, Ed. Arco/libros, Madrid.

Moreno Fernández, F. (2009): *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*, Barcelona, Ariel.

Morillas, J; Pérez, J (1998): *Semántica cognitiva intercultural*, Lingvistica, Granada.

Ogden, C. y Richards, I. (1984): *El significado del significado. Una investigación acerca de la influencia del lenguaje sobre el pensamiento y de la ciencia simbólica*, Ed. Paidós, Barcelona

Pomerantz, A. y Fehr, B. J. (2000): “Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido”. En Dijk, T. (ed.), *El discurso como interacción social*, Gedisa, Barcelona, Pgs. 101-140.

Poyatos, F. (1994): *La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación, tomo I*, Ed. Istmo S.A., Madrid.

Poyatos, F. (1994): *La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción, tomo II*, Ed. Istmo S.A., Madrid.

Poyatos, F. (1994): *La comunicación no verbal. Nuevas perspectivas en novela y teatro y en su traducción, tomo III*, Ed. Istmo S.A., Madrid.

Preston, D. y Young, R. (2000): *Adquisición de segundas lenguas: variación y contexto social*, Ed. Arco/libros, Madrid.

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2010): *Diccionario de Americanismos*

Real Academia Española *Diccionario de la lengua española, vigésima segunda edición, online*

Renkema, J. (1999): *Introducción a los estudios sobre el discurso*, Ed. Gedisa, México.

Requena, Felix (2003): *Análisis de redes sociales: Orígenes, teorías y aplicaciones*, Ed. SIGLO XX DE ESPAÑA, Madrid.

Romaine, S. (1996): *El lenguaje en la sociedad. Una introducción a la sociolingüística*, Ariel S.A., Barcelona.

Rondal, J. (2009): *La adquisición del lenguaje. Teoría y bases*, Ed. Ars Medica, Barcelona.

Saville-Troike, M. (1982/2005): *La etnografía de la comunicación*, Ed. Prometeo, Buenos Aires.

Schaff, Adam (1966): *Introducción a la semántica*, Ed. Fondo de Cultura Económica, México.

Searle John (1994) *Actos de habla*, Ed. Planeta, Barcelona

Searle, John R. (2001): *Mente, lenguaje y sociedad*, Ed. Alianza, Madrid.

Shweder, R, y LeVine, R. (1984): *Culture Theory. Essays on Mind, Self, and Emotion*, Ed. Cambridge University Press, Cambridge.

Siegfried, Jäger (2003): “Discurso y conocimiento: aspectos teóricos y metodológicos de la crítica del discurso y del análisis de los dispositivos”. En Wodak R. y Meyer M. (eds.), *Métodos de análisis crítico del discurso*, Ed. Gedisa, Barcelona.

Silva-Corvalán, Carmen (2001): *Sociolingüística y pragmática del español*, Ed. Georgetown University Press, Washington, D.C.

Sperber, D. y Wilson, D. (1994): *La relevancia*, Ed. Visor, Madrid.

Tannen, D. (1991): *¡Yo no quise decir eso! Cómo la manera de hablar facilita o dificulta nuestra relación con los demás*, Ed. Paidós, Barcelona.

Tannen, D. (1996): *Género y discurso*, Ed. Paidós, Barcelona.

Tannen, D. (2002): *¡Lo digo por tu bien! Cómo la manera de comunicarnos influye en nuestras relaciones personales*, Ed. Paidós, Barcelona.

Tarde, Gabriel (1986): *La opinión y la multitud*, Ed. Taurus, Madrid

Trudgill, Peter (1974): *Sociolinguistics. An introduction*, Ed. Penguin Books, England.

Tusón, A. (1988): “El comportament lingüístic: l’anàlisi conversacional”. En Bastardas, A y Soler, J (eds.), *Sociolingüística i llengua catalana*, Ed. Empúries, Barcelona, págs. 133-154.

Tusón, A. (1997): *Análisis de la conversación*, Ed. Ariel, Barcelona.

Tusón, J. (2000): *¿Cómo es que nos entendemos? (si es que nos entendemos)*, Ed. Península nexos, Barcelona.

Ullmann, Stephen (1991): *Semántica. Introducción a la ciencia del significado*, Ed. Taurus, Humanidades, Madrid.

Ullmann, Stephen (1979): *Significado y estilo*, Ed. Graficas halar S.L., Madrid.

Vallverdú, Francesc (1981): *El conflicto lingüístico en Cataluña: historia y presente*, Ed. Pnínsula, Barcelona.

Vigara, Ana M. (1980): *Aspectos del español hablado*, Ed. Sociedad general española de librería S.L., Madrid.

Wagener, Albin (2012): “Deconstructing Culture: Towards an International Triad” *Journal of Intercultural Communication*, 29. <http://immi.se/intercultural> [29-08-2012]

Wodak, R. y Meyer, M. (2003): *Métodos de análisis crítico del discurso*, Ed. Gedisa Barcelona.

Yus Francisco (2001) *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en internet*, Ed. Ariel, Barcelona

ANEXOS

ANEXO 1

LENGUAS NATIVAS EN BOLIVIA

el Potosí

jueves, 4 de agosto de 2011

[Volver a la tapa](#)

REQUISITO OBLIGATORIO

Nueva ley prescindirá de funcionarios que no hablen idioma nativo

ANF, La Paz

La Asamblea Legislativa tiene previsto aprobar en esta gestión una ley, presentada por el "pacto de unidad", que prevé el despido de funcionarios públicos que no hablen un idioma nativo, para dar paso a otros servidores que si cumplan con ese requisito, informó en las últimas horas el vicepresidente Álvaro García Linera.

García Linera señaló que en el gobierno de Evo Morales se respeta la cultura, tradiciones y los idiomas de los pueblos indígena-campesinos, que se siente representados, al recordar que en el pasado izar la wiphala era un acto de desagravio, pero en la actualidad esa bandera se constituye en un símbolo nacional.

“El año 2011 los compañeros del pacto de unidad han entregado a la Asamblea Legislativa un proyecto de ley que va ser aprobado rápidamente. Obligatoriamente todos los funcionarios públicos tienen que aprender un idioma indígena originario si quieren seguir siendo funcionarios públicos, si no aprenden tendrán que dar paso a los hermanos que saben hablar un idioma indígena originario y el castellano”, dijo el vicepresidente Álvaro García Linera durante la aprobación de dos decretos reglamentarios destinados a implementar la Ley de la Revolución Agraria y Productiva.

De acuerdo con el artículo 234 de la nueva Constitución Política del Estado vigente desde el año 2009, los ciudadanos que quieran acceder al desempeño de funciones públicas requieren hablar al menos dos idiomas oficiales del país.

El artículo 5 de la CPE establece como idiomas oficiales del Estado al castellano y todos los idiomas de las naciones y pueblos indígena originario campesinos que son: el aymara, araona, baure, bésiro, canichana, cavineño, cayubaba, chácobo, chimán, ese ejja, guaraní, guarasu'we, guarayu, itonama, leco, machajuyai-kallawaya, machineri, maropa, mojeño-trinitario, mojeño-ignaciano, moré, mosetén, movima, pacawara, puquina, quechua, sirionó, tacana, tapiete, toromona, uru-chipaya, weenhayek, yaminawa, yuki, yuracaré y zamuco.

Copyright (C) 2000-2011 Editorial Canelas del Sur. Todos los derechos reservados.

ANEXO 2

PLANTILLA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTAS DE EXPERIENCIAS DE VIDA

ENCUESTA A BOLIVIANOS

DATOS PERSONALES

Lugar de origen:

Edad:

Sexo:

Nivel de estudios:

Idiomas que habla:

PARTE REFERIDA A ANTES DEL DESPLAZAMIENTO

Entorno familiar y socio-afectivo

¿Cuántos son en tu familia?

¿Con quienes vivías en tu país? ¿Cómo es tu familia? (descripción)

¿Cómo eran tus amigos?

¿Qué hacías allá trabajar o estudiar? ¿Dónde? ¿Cómo?

¿Estuviste en otros lugares de tu país?

PARTE REFERIDA AL DESPLAZAMIENTO

Desplazamiento

¿Por qué saliste de tu país?

¿Cuál fue la reacción familiar ante el viaje?

¿Por qué elegiste España? ¿Tuvo algo que ver el idioma que se habla aquí?

¿Cuál fue tu previsión de estancia en España?

¿Conocías a alguien en Madrid antes? ¿De qué nacionalidad? ¿De qué lo conocías?

¿Qué esperabas encontrar en España antes de llegar? ¿Cómo pensabas que era España y los españoles?

¿Has estado antes en otro país de habla hispana, aparte de tu país y de España? ¿Cuánto tiempo? ¿Dónde?

¿Y en otro país donde se hable otra lengua diferente al español?

PARTE REFERIDA A DESPUÉS DEL DESPLAZAMIENTO

Modo de vida en España

¿Cuánto tiempo llevas viviendo en España? ¿En qué ciudad?

¿Llegaste solo o acompañado?

¿Cuál fue tu primera impresión?

¿Cuál fue el primer lugar donde viviste? ¿Cómo era la casa? ¿Cómo la encontraste?

¿Te has cambiado de casa alguna vez estando en España? ¿Por qué?

¿Cómo es la relación con tus vecinos y en tu trabajo?

¿Cuál es tu sustento principal? ¿Becas? ¿Trabajo? ¿Familia?

¿Tuviste alguna vez problemas con la administración, la policía, las autoridades en general?

¿Cómo encontraste un trabajo, en qué campo, has cambiado?

En el trabajo, ¿cuáles son los principales problemas de comunicación, la relación con compañeros y jefes?

Tipos de amigos. ¿Con qué gente te relacionas? ¿Tienes amigos españoles?

¿Lograste conseguir tus objetivos al venir a España?

¿Qué haces en tu tiempo libre (de ocio)?

Comunicación y diferencias lingüísticas

¿Tuviste algún tipo de problema de comunicación al llegar? ¿Entendías lo que te decían y ellos te entendían?

¿Cómo lo solucionaste? ¿Sacaste algún tipo de ventaja por callarte en vez de hablar (incomunicación)?

¿Te sientes a gusto y bien en la relación con los demás? ¿O crees que estás en posición de desventaja?

Desde tu llegada, ¿eres más propenso a establecer comunicación con españoles o con gente de tu mismo país de origen?

¿Huyes de algunas situaciones de interlocución con españoles?

¿Sueles usar palabras o expresiones propias de tu país de origen? ¿O usas nuevas palabras o expresiones aprendidas en España? ¿En qué situaciones?

¿Hablas de manera diferente según con quién hables (un desconocido, amigos, una autoridad)?

¿Has notado algunas diferencias entre el castellano que hablan aquí en España y el de allá?

¿Cuáles?

¿Tuviste algún problema de malentendidos? ¿Me puedes contar alguno de ellos?

¿Cómo calificarías la forma de hablar de los españoles?

¿Hablas otros idiomas?

¿Cuándo utilizas el otro idioma aquí? ¿Con quién?

¿En qué idioma hablas con tus familiares de allá?

¿Hablabas en otro idioma allá? ¿Cuándo? ¿Con quién?

¿Qué televisión ves y en qué idioma?

¿Utilizas otro idioma con quien no sabe ese idioma? ¿Cuándo?

Cultura

¿Qué diferencias de costumbres has visto entre España y Bolivia (divertidas, sorprendentes, molestas...)? ¿Cuáles practicas de tu país, las españolas, las bolivianas o ambas?

¿Qué cosas extrañas de tu país (personas, costumbres)? Si te fueras, ¿qué extrañarías de España?

¿Crees ahora que España y los españoles son como pensabas?

¿Cómo resumirías las cualidades y defectos de los españoles y las de la gente de tu país de origen?

¿Ha cambiado tu modo de vida, tus hábitos de comportamiento, tu personalidad? Por ejemplo, ¿te parecen ahora más importantes o menos importantes que antes algunas cosas?

¿Quieres ser como los españoles o te sientes más identificado con tu país de origen?

¿Crees que tienes limitaciones en tu relación con los demás? ¿Cómo crees que te consideran los españoles? ¿Cómo los consideras tú?

¿Quieres relacionarte mejor con los españoles?

¿Cómo percibes tu sentido de identidad suramericana? ¿Ha aumentado o disminuido?

¿Han cambiado tus proyectos de vida desde que llegaste?

¿Qué te gustaría decirles a los españoles y a tus paisanos?

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

DIFERENCIAS LINGÜÍSTICAS

Por favor, subraya la respuesta o respuestas seleccionadas o escribe en los espacios en blanco

Lugar de origen: País..... Región o departamento.....

Edad: a) 13-19 b) 20-34 c) 35-49 d) más de 50

Sexo: a) mujer b) hombre

Nivel de estudios: a) primaria b) secundaria c) universitaria d) otros

Idiomas que habla: a) quechua b) guaraní c) aimara d) inglés e) otro

Tiempo en España: a) 1-2 años b) 3-4 años c) 5-6 años d) más de 7 años

2. Eres más propenso a establecer comunicación con:

a) Españoles b) De tu país c) Otros latinos d) Otros europeos e).....

3. ¿Has cambiado tu forma de hablar desde que llegaste a España?

a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre e).....

4. ¿Has tenido problemas para entender la manera de hablar de los españoles?

b) Ninguno b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

5. ¿En qué situación has necesitado cambiar tu forma de hablar?

a) En el trabajo b) En la calle c) En el lugar de estudios d) En el ocio e).....

6. ¿Con quiénes necesitas cambiar tu forma de hablar?

a) Españoles b) Amigos c) Autoridades d) Desconocido e).....

7. ¿En qué aspectos de tu forma de hablar tuviste que cambiar para comunicarte mejor?

a) Tono/acento b) Palabras c) Expresiones/tacos d) Pronunciación e) Todo

8. ¿Cómo calificabas la forma de hablar de los españoles?

a) Dulce b) Amable c) Seca d) Ruda e) Con muchos tacos
f) Mal hablados g) Altaneros (creídos) h) Directos i) Autoritarios j).....

9. Cuando llegaste a España por primera vez y te encontrabas con españoles, tenías tendencia a:

a) Callarte b) Hablar poco c) Hablar mucho d) Alejarte e).....

10. ¿Cómo interpretabas el tono con que te contestan los españoles?

a) Están molestos b) Como si te regañaran c) Están dando órdenes d).....

11. ¿Qué hacías cuando no entendías alguna palabra o expresión de los españoles?

a) Callarte b) Pedir que te explique c) Preguntar a un amigo
d) Olvidarte e).....

12. Cuando un español te respondía más o menos así : “¿No sabe leer?”, “Ahí está en el cartel”, “Haz lo que quieras”, “Yo no quiero”, o “No me gusta” pensabas que:

- a) Estaba molesto b) Era maleducado c) Era grosero d) Estaba apurado e)
 No le importabas f) Te rechazaba g) Era mala voluntad
 h) Era Sincero i) Era directo j)

13. ¿Qué te ha causado problemas para comprender o entender el castellano de España cuando llegaste?

- a) Tono/acento b) Palabras c) Expresiones/tacos d) Pronunciación e)
 Todo

14. ¿Cuánto tiempo te ha tomado aprender (dejar de tener problemas con) la forma de hablar el castellano de España?

- a) 1-6 meses b) 7-12 meses c) 13-18 meses d) 18-24 meses
 e) 2 años f) 3 años g) 4 años h) Sigo aprendiendo

15. ¿Qué palabras o expresiones aprendidas en España usas?

16. ¿Con qué frecuencia utilizas las siguientes formas de habla?

Tú	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Usted	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Vosotros(as)	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Ustedes	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Pronunciar C como Z	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Hablar en tono alto	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Tacos españoles	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre
Nuevas palabras	a) Nunca	b) Alguna vez	c) Varias veces	d) Siempre

17. ¿Qué palabras, expresiones o gestos son diferentes a los de tu país o no se usan en tu país?¹¹⁶

Ejemplos: Bañador... Malla en Bolivia y barreño en España Guarro, mala leche

18. ¿Me puedes contar alguna experiencia que te pasó por no entender o entender de otra manera algunas palabras o expresiones en tu trabajo, lugar de estudios o conversación con los españoles?

¹¹⁶ **Nombres de cosas** : chancla, chándal ; **Expresiones** : venga, de puta madre, jolín ; **Acciones** : coger, tirar, fregar, currar; **Insultos** : capullo(a).

19. De la forma de hablar de los españoles ¿qué cosas te gustan y qué no te gusta?

20. ¿Cómo es la forma de hablar en tu país y la tuya ahora?

ANEXO 4

DATOS ESTADÍSTICOS ESPECÍFICOS DEL CUESTIONARIO

En este anexo se muestran los porcentajes de los resultados obtenidos en cada una de las preguntas cuantitativas. Los porcentajes se obtuvieron a partir del total de respuestas dadas a la pregunta (última columna, “Total (de respuestas)”, en números sin porcentaje), según cada grupo. Se muestra el total de respuestas teniendo en cuenta todas las opciones. A partir de este total se han obtenido los porcentajes que se encuentran en todos los cuadros. Los cuadros estadísticos muestran los resultados específicos, los cuales sirvieron para realizar grupos estadísticos reflejados en las gráficas de la Segunda Parte de la tesis.

1. Eres más propenso a establecer comunicación con:

a) Españoles b) De tu país c) Otros latinos d) Otros europeos e)

PREGUNTA 1	Españoles	De tu país	Otros latinos	Otros europeos	Otro	Total de respuestas
Adolescente						
Femenino	16,67	16,67	16,67		50,00	6
Masculino	42,86	14,29			42,86	7
De 20-34 años						
Femenino	17,65	47,06	17,65		17,65	17
Masculino	25,00	16,67	33,33		25,00	12
Culto	33,33	13,33	20,00		33,33	15
Popular	7,14	57,14	28,57		7,14	14
De 35-49 años						
Femenino	40,74	29,63	22,22		7,41	27
Masculino	28,57	35,71	28,57	7,14		14
Culto	42,11	15,79	31,58	5,26	5,26	19
Popular	31,82	45,45	18,18		4,55	22
Más de 50 años						
Femenino	28,57	42,86	28,57			7
Masculino	50,00	25,00	25,00			8
Otros países						
Femenino	14,29	28,57	38,10	4,76	14,29	21
Masculino	28,00	20,00	32,00	8,00	12,00	25
Culto	20,83	16,67	33,33	8,33	20,83	24
Popular	22,73	31,82	36,36	4,55	4,55	22

2. ¿Has cambiado tu forma de hablar desde que llegaste a España?

a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre e).....

PREGUNTA 2	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Otro	Total
Adolescente						
Femenino		80,00	20,00			5
Masculino		33,33	16,67	50,00		6
De 20-34 años						
Femenino	14,29	57,14	21,43	7,14		14
Masculino	16,67	58,33	8,33	8,33	8,33	12
Culto	7,14	64,29	14,29	7,14	7,14	14
Popular	25,00	50,00	16,67	8,33		12
De 35-49 años						
Femenino	15,00	50,00	15,00	10,00	10,00	20
Masculino	20,00	46,67	33,33			15
Culto	17,65	35,29	35,29	5,88	5,88	17
Popular	16,67	61,11	11,11	5,56	5,56	18
Más de 50 años						
Femenino	80,00	20,00				5
Masculino	50,00	25,00	25,00			4
Otros países						
Femenino	23,08	46,15	23,08	7,69		13
Masculino	16,67	58,33	25,00			12
Culto	15,38	61,54	23,08			13
Popular	25,00	41,67	25,00	8,33		12

3. ¿Has tenido problemas para entender la manera de hablar de los españoles?

a) Ninguno b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

PREGUNTA 3	Ninguno	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Otro	Total
Adolescente						
Femenino	40,00	60,00				5
Masculino	16,67	66,67	16,67			6
De 20-34 años						
Femenino	21,43	57,14	21,43			14
Masculino	16,67	75,00	8,33			12
Culto	14,29	71,43	14,29			14
Popular	25,00	58,33	16,67			12
De 35-49 años						
Femenino	22,22	66,67	11,11			18
Masculino	40,00	46,67	13,33			15
Culto	18,75	62,50	18,75			16
Popular	41,18	52,94	5,88			17
Más de 50 años						
Femenino		80,00	20,00			5
Masculino	25,00	50,00	25,00			4
Otros países						
Femenino	15,38	46,15	30,77	7,69		13
Masculino	9,09	72,73	18,18			11
Culto	8,33	66,67	16,67	8,33		12
Popular	16,67	50,00	33,33			12

4. ¿En qué situación has necesitado cambiar tu forma de hablar?

a) En el trabajo b) En la calle c) En el lugar de estudios d) En el ocio e).....

PREGUNTA 4	En el trabajo	En la calle	Lugar de estudios	En el ocio	Otro	Total
Adolescente						
Femenino		14,29	57,14	14,29	14,29	7
Masculino		25,00	75,00			8
De 20-34 años						
Femenino	84,62				15,38	13
Masculino	83,33		8,33	8,33		12
Culto	78,57			7,14	14,29	14
Popular	90,91			9,09		11
De 35-49 años						
Femenino	59,09	9,09	4,55		27,27	22
Masculino	57,14	14,29	14,29	7,14	7,14	14
Culto	52,38	9,52	9,52	4,76	23,81	21
Popular	66,67	13,33	6,67		13,33	15
Más de 50 años						
Femenino	40,00	20,00			40,00	5
Masculino	60,00	20,00			20,00	5
Otros países						
Femenino	40,00	40,00		6,67	13,33	15
Masculino	60,00	13,33	6,67	6,67	13,33	15
Culto	33,33	38,89	5,56	11,11	11,11	18
Popular	75,00	8,33			16,67	12

5. ¿Con quienes necesitas cambiar tu forma de hablar?

b) Españoles b) Amigos c) Autoridades d) Desconocido e).....

PREGUNTA 5	Españoles	Amigos	Autoridades	Desconocido	Otro	Total
Adolescente						
Femenino	40,00	10,00	20,00	20,00	10,00	10
Masculino	37,50	37,50	25,00			8
De 20-34 años						
Femenino	57,14		14,29	7,14	21,43	14
Masculino	53,85		15,38	23,08	7,69	13
Culto	57,14		7,14	14,29	21,43	14
Popular	53,85		23,08	15,38	7,69	13
De 35-49 años						
Femenino	70,00		15,00		15,00	20
Masculino	50,00		28,57	7,14	14,29	14
Culto	62,50		18,75		18,75	16
Popular	61,11		22,22	5,56	11,11	18
Más de 50 años						
Femenino	20,00		40,00		40,00	5
Masculino	75,00				25,00	4
Otros países						
Femenino	40,00	6,67	40,00	6,67	6,67	15
Masculino	42,86		28,57	14,29	14,29	14
Culto	35,29	5,88	35,29	17,65	5,88	17
Popular	50,00		33,33		16,67	12

6. ¿En qué aspectos de tu forma de hablar tuviste que cambiar para comunicarte mejor?

b) Tono/acento b) Palabras c) Expresiones/tacos d) Pronunciación e) Todo

PREGUNTA 6	Tono/ acento	Palabras	Expresiones/ tacos	Pronuncia	Todo	Otro	Total
Adolescente							
Femenino	16,67	66,67			16,67		6
Masculino	37,50	37,50	25,00				8
De 20-34 años							
Femenino	12,50	62,50	12,50	6,25	6,25		16
Masculino	28,57	21,43	21,43	14,29		7,14	14
Culto	12,50	43,75	12,50	18,75	6,25	6,25	16
Popular	30,77	46,15	23,08				13
De 35-49 años							
Femenino	14,29	53,57	14,29	3,57	3,57	10,71	28
Masculino	35,00	35,00	20,00	5,00	5,00		20
Culto	33,33	44,44	16,67		5,56		18
Popular	16,67	46,67	16,67	6,67	3,33	10,00	30
Más de 50 años							
Femenino	14,29	28,57		42,86		14,29	7
Masculino	50,00	16,67	16,67			16,67	6
Otros países							
Femenino	6,67	60,00	20,00	6,67		6,67	15
Masculino	5,88	47,06	17,65	11,76	17,65		17
Culto	5,56	55,56	16,67	5,56	11,11	5,56	18
Popular	7,69	53,85	23,08	7,69	7,69		13

7. ¿Cómo calificabas la forma de hablar de los españoles?

a) Dulce i) Autoritarios b) Amable c) Seco d) Rudo e) Con muchos tacos f) Mal hablados g) Altaneros (creídos) h) Directos j).....

PREGUNTA 7	Dulce	Amable	Seco	Rudo	Con muchos tacos	Mal hablados	Altaneros	Directos	Autoritarios	Otros	total
Adolescente											
Femenino	11,11	33,33	11,11			22,22		11,11		11,11	9
Masculino		10,00	10,00	10,00	20,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10
De 20-34 años											
Femenino		12,50	20,83	4,17	16,67		8,33	16,67	16,67	4,17	24
Masculino		23,08	23,08	7,69	0,00		7,69	15,38	15,38	7,69	13
Culto		13,64	27,27	9,09	13,64		9,09	18,18	4,55	4,55	22
Popular		20,00	13,33		6,67		6,67	13,33	33,33	6,67	15
De 35-49 años											
Femenino		15,00	17,50	17,50	15,00	7,50	7,50	10,00	7,50	2,50	40
Masculino	4,35	13,04	13,04	13,04	0,00	17,39	8,70	17,39	8,70	4,35	23
Culto		14,29	17,86	21,43	10,71		10,71	14,29	10,71	0,00	28
Popular	2,86	14,29	14,29	11,43	8,57	20,00	5,71	11,43	5,71	5,71	35
Más de 50 años											
Femenino		40,00	10,00	20,00				10,00	10,00	10,00	10
Masculino		16,67	33,33			16,67	16,67		16,67		6
Otros países											
Femenino		4,35	21,74	13,04	17,39	0,00	8,70	8,70	21,74	4,35	23
Masculino		3,33	16,67	13,33	10,00	13,33	10,00	20,00	10,00	3,33	30
Culto		3,33	20,00	16,67	13,33	3,33	3,33	20,00	16,67	3,33	30
Popular		4,35	17,39	8,70	13,04	13,04	17,39	8,70	13,04	4,35	23

8. Cuando llegaste a España por primera vez y te encontrabas con españoles, tenías tendencia a:

b) Callarte b) Hablar poco c) Hablar mucho d) Alejarte e).....

PREGUNTA 8	Callarte	Hablar poco	Hablar mucho	Alejarte	Otro	Total
Adolescente						
Femenino		80,00		20,00		5
Masculino	16,67	33,33	33,33		16,67	6
De 20-34 años						
Femenino		64,29	14,29		21,43	14
Masculino		66,67	16,67		16,67	12
Culto		71,43	7,14		21,43	14
Popular		58,33	25,00		16,67	12
De 35-49 años						
Femenino		55,56	16,67	5,56	22,22	18
Masculino	27,78	55,56	11,11	5,56		18
Culto	6,67	46,67	26,67	6,67	13,33	15
Popular	19,05	61,90	4,76	4,76	9,52	21
Más de 50 años						
Femenino		60,00	20,00		20,00	5
Masculino		40,00	20,00		40,00	5
Otros países						
Femenino	8,33	66,67	25,00			12
Masculino	8,33	58,33	16,67		16,67	12
Culto		58,33	25,00		16,67	12
Popular	16,67	66,67	16,67			12

9 ¿Cómo interpretabas el tono con que te contestan los españoles?

a) Están molestos b) Como si te regañaran c) Están dando órdenes d).....

PREGUNTA 9	Están molestos	Como si te regañaran	Están dando órdenes	Otro	Total
Adolescente					
Femenino	20,00			80,00	5
Masculino	33,33	16,67	16,67	33,33	6
De 20-34 años					
Femenino	21,43	21,43	14,29	42,86	14
Masculino	20,00	40,00	30,00	10,00	10
Culto	25,00	33,33	16,67	33,33	12
Popular	18,18	27,27	27,27	27,27	11
De 35-49 años					
Femenino	4,76	42,86	38,10	14,29	21
Masculino	21,43	50,00	21,43	7,14	14
Culto	12,50	43,75	37,50	12,50	16
Popular	10,53	47,37	26,32	15,79	19
Más de 50 años					
Femenino	16,67	50,00		33,33	6
Masculino		50,00	50,00		4
Otros países					
Femenino	33,33	33,33	26,67	6,67	15
Masculino	25,00	25,00	33,33	16,67	12
Culto	28,57	50,00	14,29	7,14	14
Popular	30,77	7,69	46,15	15,38	13

10 ¿Qué hacías cuando no entendías alguna palabra o expresión de los españoles?

- a) Callarte b) Pedir que te explique c) Preguntar a un amigo
d) Olvidarte e).....

PREGUNTA 10	Callarte	Pedir que te explique	Preguntar a un amigo	Olvidarte	Otro	Total
Adolescente						
Femenino		50,00	50,00			6
Masculino		42,86	28,57	14,29	14,29	7
De 20-34 años						
Femenino		85,71	14,29			14
Masculino	7,14	64,29	28,57			14
Culto	5,88	64,71	29,41			17
Popular		90,91	9,09			11
De 35-49 años						
Femenino	5,00	80,00	5,00		10,00	20
Masculino	15,79	57,89	15,79	5,26	5,26	19
Culto		72,22	11,11	5,56	11,11	18
Popular	19,05	66,67	9,52		4,76	21
Más de 50 años						
Femenino	40,00	20,00			40,00	5
Masculino		100,00				4
Otros países						
Femenino	6,67	80,00	13,33			15
Masculino	7,69	76,92	15,38			13
Culto	0,00	80,00	20,00			15
Popular	15,38	76,92	7,69			13

11. Cuando un español te respondía más o menos así : ¿‘no sabe leer’?, ‘ahí está en el cartel’, ‘has lo que quieras’, ‘yo no quiero’, o ‘no me gusta’ pensabas que:

- a) Estaba molesto b) Era maleducado c) Era grosero d) Estaba apurado e) No le importabas f) Te rechazaba
g) Era mala voluntad h) Era Sincero i) Era directo j)

PREGUNTA 11	Estaba molesto	Era mal-educado	Era grosero	Estaba apurado	No le importabas	Te rechazaba	Era mala voluntad	Era sincero	Era directo	Otros	Total
Adolescente											
Femenino			14,29		14,29	14,29	14,29		14,29	28,57	7
Masculino	28,57	28,57			14,29				28,57		7
De 20-34 años											
Femenino	23,08	7,69			15,38	7,69	23,08		23,08		13
Masculino	9,09	9,09	9,09				36,36		27,27	9,09	11
Culto	21,43	14,29			7,14		14,29		35,71	7,14	14
Popular	10,00		10,00		10,00	10,00	50,00		10,00		10
De 35-49 años											
Femenino		18,75	12,50		6,25			25,00	18,75	18,75	16
Masculino	26,67	13,33	6,67		6,67	13,33	6,67	6,67	20,00		15
Culto	10,53	15,79	15,79		5,26	5,26	5,26	10,53	21,05	10,53	19
Popular	16,67	16,67			8,33	8,33		25,00	16,67	8,33	12
Más de 50 años											
Femenino							50,00		50,00		4
Masculino							50,00		50,00		4
Otros países											
Femenino	6,25	18,75	25,00		6,25	18,75	0,00	12,50	12,50		16
Masculino	6,67	26,67	6,67	6,67	6,67	6,67	13,33	20,00	6,67		15
Culto	10,53	31,58	10,53		5,26	10,53		10,53	10,53		19
Popular	0,00	8,33	8,33	8,33	8,33	16,67	16,67	25,00	8,33		12

12. ¿Qué te ha causado problemas para comprender o entender el castellano de España cuando llegaste?

b) Tono/acento b) Palabras c) Expresiones/tacos d) Pronunciación e) Todo

PREGUNTA 12	Tono/ acento	Palabras	Expresion/ tacos	Pronuncia- ción	Todo	Otro	Total
Adolescente							
Femenino		62,50	25,00	12,50			8
Masculino		71,43	14,29	14,29			7
De 20-34 años							
Femenino	6,67	46,67	40,00	6,67			15
Masculino	8,33	58,33	33,33				12
Culto		60,00	40,00				15
Popular	16,67	41,67	33,33	8,33			12
De 35-49 años							
Femenino	22,73	36,36	18,18	13,64	4,55	4,55	22
Masculino	14,29	35,71	35,71	14,29			14
Culto	16,67	27,78	27,78	16,67	5,56	5,56	18
Popular	22,22	44,44	22,22	11,11			18
Más de 50 años							
Femenino	16,67	33,33	16,67	16,67		16,67	6
Masculino		75,00	25,00				4
Otros países							
Femenino	12,50	62,50	25,00				16
Masculino	18,75	25,00	25,00	18,75	6,25	6,25	16
Culto	17,65	52,94	17,65	0,00	5,88	5,88	17
Popular	13,33	33,33	33,33	20,00			15

13. ¿Cuánto tiempo te ha tomado aprender (dejar de tener problemas con) la forma de hablar el castellano de España?

1-6 meses 7-12 meses 13-18 meses 18-24 meses 2 años 3 años 4 años 5 años 6 años

PREGUNTA 13		1-6 meses	7-12 meses	13-18 meses	18-24 meses	2 años	3 años	4 años	5 años	6 años	Otros	Total
ADOLESCENTE												
Femenino		50,00		25,00								4
Masculino		50,00	33,33	16,67								6
De 20-34 años												
Femenino		50,00	28,57						21,43			14
Masculino		63,64	27,27						9,09			11
Culto		61,54	15,38						23,08			13
Popular		50,00	41,67						8,33			12
De 35-49 años												
Femenino		53,33	20,00	6,67		13,33					6,67	15
Masculino		69,23	15,38	15,38		0,00						13
Culto		61,54	23,08	15,38		0,00						13
Popular		60,00	13,33	6,67		6,67			6,67			15
Más de 50 años												
Femenino		33,33	33,33								33,33	3
Masculino		100,00	0,00									1
Otros países												
Femenino		28,57	21,43	14,29		7,14			28,57			14
Masculino		69,23	23,08	7,69								13
Culto		53,33	20,00	13,33					13,33			15
Popular		41,67	25,00	8,33		8,33			16,67			12

15 ¿Con qué frecuencia utilizas las siguientes formas de hablar?

Tú a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

TÚ	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Total
Adolescente					
Femenino			50,00	50,00	4
Masculino		16,67	33,33	50,00	6
De 20-34 años					
Femenino	7,69	38,46	38,46	15,38	13
Masculino	10,00	30,00	50,00	10,00	10
Culto	7,69	23,08	61,54	7,69	13
Popular	10,00	50,00	20,00	20,00	10
De 35-49 años					
Femenino		53,33	6,67	40,00	15
Masculino		54,55	18,18	27,27	11
Culto		42,86	14,29	42,86	14
Popular		57,14	7,14	35,71	14
Más de 50 años					
Femenino	75,00	25,00			4
Masculino	33,33	33,33		33,33	3
Otros países					
Femenino	18,18	27,27	18,18	36,36	11
Masculino		30,00	30,00	40,00	10
Culto	7,69	23,08	23,08	46,15	13
Popular	12,50	37,50	25,00	25,00	8

Usted a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

USTED	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Total
Adolescente					
Femenino		100,00			4
Masculino	20,00	60,00	20,00		5
De 20-34 años					
Femenino		30,77	30,77	38,46	13
Masculino		45,45	18,18	36,36	11
Culto		57,14	21,43	21,43	14
Popular		10,00	30,00	60,00	10
De 35-49 años					
Femenino	22,22	16,67	11,11	50,00	18
Masculino		36,36	45,45	18,18	11
Culto	14,29	21,43	42,86	21,43	14
Popular	13,33	26,67	6,67	53,33	15
Más de 50 años					
Femenino				100,00	5
Masculino				100,00	1
Otros países					
Femenino	9,09	45,45	27,27	18,18	11
Masculino		45,45	9,09	45,45	11
Culto	7,69	30,77	23,08	38,46	13
Popular		66,67	11,11	22,22	9

Vosotros(as) a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

VOSOTROS	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Total
Adolescente					
Femenino	25,00		25,00	50,00	4
Masculino	33,33		33,33	33,33	6
De 20-34 años					
Femenino	46,15	30,77	23,08		13
Masculino	63,64	36,36			11
Culto	57,14	28,57	14,29		14
Popular	50,00	40,00	10,00		10
De 35-49 años					
Femenino	60,00	20,00	13,33	6,67	15
Masculino	50,00	25,00	16,67	8,33	12
Culto	50,00	21,43	21,43	7,14	14
Popular	61,54	23,08	7,69	7,69	13
Más de 50 años					
Femenino	100,00				4
Masculino	66,67		33,33		3
Otros países					
Femenino	72,73	18,18	9,09		11
Masculino	46,15	38,46	7,69	7,69	13
Culto	50,00	35,71	7,14	7,14	14
Popular	70,00	20,00	10,00		10

Ustedes a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

USTEDES	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Total
Adolescente					
Femenino	33,33	33,33		33,33	3
Masculino		40,00	60,00		5
De 20-34 años					
Femenino	20,00	26,67	33,33	20,00	15
Masculino	10,00	10,00	30,00	50,00	10
Culto	20,00	13,33	46,67	20,00	15
Popular	10,00	30,00	10,00	50,00	10
De 35-49 años					
Femenino	13,33	6,67	26,67	53,33	15
Masculino		40,00	10,00	50,00	10
Culto	16,67	25,00	33,33	25,00	12
Popular		15,38	7,69	76,92	13
Más de 50 años					
Femenino		20,00	20,00	60,00	5
Masculino		50,00		50,00	2
Otros países					
Femenino		40,00	20,00	40,00	10
Masculino		36,36	18,18	45,45	11
Culto		33,33	25,00	41,67	12
Popular		44,44	11,11	44,44	9

Pronunciar C como Z a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

C-Z	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Total
Adolescente					
Femenino		100,00			4
Masculino	33,33	33,33	33,33		6
De 20-34 años					
Femenino	53,85	38,46	7,69		13
Masculino	55,56	44,44			9
Culto	64,29	35,71			14
Popular	37,50	50,00	12,50		8
De 35-49 años					
Femenino	73,33	26,67			15
Masculino	54,55	18,18	27,27		11
Culto	57,14	35,71	7,14		14
Popular	75,00	8,33	16,67		12
Más de 50 años					
Femenino	75,00	25,00			4
Masculino	66,67	33,33			3
Otros países					
Femenino	58,33	25,00	16,67		12
Masculino	83,33	16,67			12
Culto	76,92	7,69	15,38		13
Popular	63,64	36,36			11

Hablar en tono alto a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

TONO ALTO	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Total
Adolescente					
Femenino		75,00	25,00		4
Masculino		50,00	33,33	16,67	6
De 20-34 años					
Femenino	30,77	53,85	15,38		13
Masculino	9,09	45,45	27,27	18,18	11
Culto	14,29	50,00	21,43	14,29	14
Popular	30,00	50,00	20,00		10
De 35-49 años					
Femenino	41,18	47,06	11,76		17
Masculino	25,00	33,33	33,33	8,33	12
Culto	20,00	46,67	33,33	0,00	15
Popular	50,00	35,71	7,14	7,14	14
Más de 50 años					
Femenino	60,00	20,00		20,00	5
Masculino		50,00	50,00		2
Otros países					
Femenino	36,36	36,36	18,18	9,09	11
Masculino	16,67	58,33	16,67	8,33	12
Culto	38,46	53,85	7,69		13
Popular	10,00	40,00	30,00	20,00	10

Tacos españoles a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

TACOS	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Total
Adolescente					
Femenino	25,00	25,00	25,00	25,00	4
Masculino	33,33	33,33	33,33		6
De 20-34 años					
Femenino	60,00	20,00	20,00		10
Masculino	25,00	66,67	8,33		12
Culto	35,71	50,00	14,29		14
Popular	50,00	37,50	12,50		8
De 35-49 años					
Femenino	43,75	43,75	12,50		16
Masculino	58,33	25,00	16,67		12
Culto	53,33	33,33	13,33		15
Popular	46,15	38,46	15,38		13
Más de 50 años					
Femenino	80,00			20,00	5
Masculino	100,00				1
Otros países					
Femenino	27,27	63,64	9,09		11
Masculino	16,67	58,33	16,67	8,33	12
Culto	23,08	69,23	7,69		13
Popular	20,00	50,00	20,00	10,00	10

Nuevas palabras a) Nunca b) Alguna vez c) Varias veces d) Siempre

NUEVAS PALABRAS	Nunca	Alguna vez	Varias veces	Siempre	Total
Adolescente					
Femenino			75,00	25,00	4
Masculino		60,00	20,00	20,00	5
De 20-34 años					
Femenino		45,45	45,45	9,09	11
Masculino		90,00	10,00		10
Culto		61,54	38,46		13
Popular		75,00	12,50	12,50	8
De 35-49 años					
Femenino		43,75	31,25	25,00	16
Masculino		66,67	25,00	8,33	12
Culto		53,33	33,33	13,33	15
Popular		53,85	23,08	23,08	13
Más de 50 años					
Femenino		66,67	33,33		3
Masculino		60,00	40,00		5
Otros países					
Femenino		77,78	22,22		9
Masculino		58,33	16,67	25,00	12
Culto		66,67	16,67	16,67	12
Popular		66,67	22,22	11,11	9

